

Oggetto:

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXXXXXX XXXX XXX / Vodafone Omnitel
XX**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato
incaricata della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 529/09/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- l'"Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 282 del 3 luglio 2012 con cui la XXXXXXXXXX XXXX XXX, in persona del legale rappresentante *pro tempore* Sig.ra XXXXXXXX XXXXXXXXXX, chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel XX (di

seguito, per brevità, Vodafone) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 4 luglio 2012 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva nota del 21 agosto 2012 con la quale ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 13 settembre 2012;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La società istante, intestataria di contratto di telefonia fissa e mobile con Vodafone, lamenta la mancata lavorazione, da parte dell'operatore, della disdetta comunicata in relazione ad alcune numerazioni di telefonia fissa.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

Il legale rappresentante della società istante, Sig.ra XXXXXXXX XXXXXXXXXX, lamenta di avere inviato, in date non precisate, varie comunicazioni di disdetta relative ad utenze fisse di cui al contratto in essere con Vodafone n. 6.176314 e che, ciò nonostante, continuava a pervenire fatturazione includente, tra l'altro, costi fissi per abbonamento e traffico relativi a dette utenze.

Dalla documentazione agli atti del procedimento di conciliazione, richiamati dalla società istante nell'istanza di definizione, risultano inviate all'operatore due raccomandate prive di sottoscrizione, datate 9 luglio 2007 e 24 febbraio 2010, in cui si richiede la disdetta di alcune numerazioni fisse: nella prima, dei n. XXXXXXXXXX, XXXXXXXXXX, XXXXXXXXXX e, nella seconda, dei n. XXXXXX, XXXXXXXXXX, XXXXXXXXXX, XXXXXXXXXX.

In data 8 maggio 2012, la parte istante esperiva, nei confronti dell'operatore Vodafone, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia la società istante ha chiesto la "restituzione fatture pagate ma non dovute circa 6,000 € e costi per la conciliazione 300 €".

In data 20 luglio 2012, nel rispetto dei termini procedurali, la società Vodafone ha fatto pervenire una propria memoria difensiva con la quale l'operatore, nel rigettare

ogni addebito, ha rilevato che “relativamente alle numerazioni oggetto della presente istanza, alla esponente Compagnia non risulta essere pervenuta alcuna richiesta di migrazione verso Telecom Italia (procedura cui parte istante mai accenna nella descrizione dei fatti presente sul modello UG), né alcuna raccomandata di disdetta del contratto in essere. Ciononostante, Vodafone, ai soli fini di fidelizzazione del cliente, ha provveduto ad emettere note di credito a storno totale delle fatture di giugno, agosto e ottobre 2010”.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La controversia si incentra sull'asserita mancata lavorazione, da parte dell'operatore Vodafone, della comunicazione di disdetta in relazione ad alcune numerazioni di telefonia fissa.

In via preliminare, si deve precisare che, in base ad una valutazione formale dell'istanza, l'oggetto della controversia non risulta chiaramente determinato: infatti, appare non del tutto certo quali siano le utenze fisse e quale il contratto oggetto del contenzioso. Al riguardo, si rileva che, nell'apposito spazio del formulario “GU14” (richiesta di definizione della controversia) dedicato alla segnalazione del/i numero/i di utenza interessato/i dal disservizio sono indicate tre numerazioni, ossia i n. XXXXXX, XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX, tutt'affatto differenti e in nulla corrispondenti alle quattro indicate nello speculare spazio del formulario “UG” (richiesta di tentativo di conciliazione), ossia i n. XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX, cosa che renderebbe dubitabile persino che si controvertesse dello stesso contratto, il cui numero è indicato nell'istanza di definizione ma è assente nell'istanza di conciliazione.

In ogni caso, pur ritenendo, in base ad una valutazione sostanziale, di poter superare tali incongruenze, tenendo conto di tutte le numerazioni menzionate nelle comunicazioni di disdetta, le cui copie sono presenti in atti, si evidenzia che l'oggetto dell'odierna controversia è necessariamente limitato alla vicenda relativa alle sole numerazioni citate nell'istanza di definizione, ossia i n. XXXXXX, XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX.

Nel merito, dunque, si deve evidenziare che le comunicazioni di disdetta di cui sopra, per quanto certamente pervenute alla società telefonica (in quanto corredate dalle ricevute di ritorno delle rispettive raccomandate), non risultano debitamente sottoscritte: come tali, esse non sono state in grado di produrre gli effetti giuridici voluti. Pertanto, nessuna responsabilità può essere imputata alla società Vodafone per la mancata lavorazione delle comunicazioni di disdetta *de quibus*.

Per tali motivi le domande della società istante non sono accolte e le spese del procedimento sono compensate.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dalla dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione della Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 7 marzo 2013;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

il rigetto dell'istanza presentata in data 3 luglio 2012 dalla XXXXXXXXXX XXXX XXX nei confronti di Vodafone Omnitel XX

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Sandro Vannini