



Comitato regionale per le comunicazioni

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 52 del 9 settembre 2013

OGGETTO N. 7/c	Definizione della controversia XXXXXX XXXXXXXXXX contro VODAFONE OMNITEL XX
-----------------------	--

	Pres.	Ass.
Presidente: Mario Capanna	X	
Membro: Giuseppe Bolognini	X	
Membro: Oliviero Faramelli		X
Membro: Matteo Fortunati	X	
Membro: Margherita Vagaggini	X	

Presidente: Mario Capanna

Estensore: Sabrina Di Cola

Il Verbalizzante: Laura Maria Milleri



Comitato regionale per le comunicazioni

Definizione della controversia

XXXXXX XXXXXXXXXX contro VODAFONE OMNITEL XX

VISTO il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la legge regionale 12 giugno 2007, n. 21 “Struttura organizzativa e dirigenza del Consiglio regionale” e il successivo regolamento di organizzazione attuativo della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modifiche ed integrazioni “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

VISTA 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”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo” e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO l’art. 84 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTE la legge regione dell’Umbria 11 gennaio 2000 n.3 recante “norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 recante “regolamento per il funzionamento e l’organizzazione e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni”;

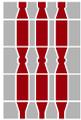
VISTA la legge regionale 16 settembre 2011 n.8 “semplificazione amministrativa e normativa dell’ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali”;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”(di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 529/09/CONS recante “approvazione linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” ;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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 ;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;



Comitato regionale per le comunicazioni

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249";

VISTA la Delibera n.73/11/CONS "approvazione del regolamento in materia d'indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett.g) della legge 14 novembre 1995 n.481" (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza, corredata della documentazione ivi elencata, pervenuta in data 09 luglio 2012 -prot. n.3385 con la quale XXXXXXXX XXXXXXXX, corrente in XXXXXXXXXX (XX), Via XX XXXX XXXXX n.XX ha richiesto al CO.RE.COM. Umbria di definire la controversia nei confronti dell'operatore Vodafone descritta nel formulario GU14 n.71/2012;

VISTA la nota datata 18 luglio 2012 -prot.n.3537- con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio dell'istruttoria assegnando nel contempo termini istruttori perentori per il deposito di memorie e documenti;

PRESO ATTO che l'operatore nulla ha depositato, nonostante il regolare ricevimento della suddetta comunicazione di avvio del procedimento;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo di conciliazione (UG n.250/2012);

VISTA la relazione del responsabile del procedimento del 04 settembre 2013 e la proposta del Dirigente del Servizio;

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1.1-L'istante, nei propri scritti difensivi, in sintesi, con riferimento all'utenza fissa "privata" XXXXXXXXXXXX a sé intestata rappresenta quanto segue:

- a)-di avere sottoscritto a fine maggio 2011 un contratto con l'operatore Vodafone Omnitel avente ad oggetto i servizi voce e adsl, con migrazione dall'operatore Tiscali Italia;
- b)-di avere ricevuto nei primi giorni del mese di giugno 2011 l'apparato "vodafone station" per l'attivazione dei servizi che risultavano funzionanti per circa un mese;
- c)-di avere ricevuto anche altri due identici apparati associati ad un altro contratto attivato autonomamente dall'operatore sempre sullo stesso numero per i medesimi servizi;
- d)-dall'inizio del mese di luglio 2011 i servizi cessavano di funzionare;
- e)-di avere reclamato al servizio clienti, senza ottenere il ripristino dei servizi;



Comitato regionale per le comunicazioni

f)-di avere comunicato il recesso da entrambi i contratti con lettera raccomandata inviata il 19/9/2011, ricevuta il 23/9/2011 e di avere restituito gli apparati;

g)-di avere continuato a ricevere fatture dall'operatore Vodafone relative a periodi successivi alla cessazione dei contratti, nonché solleciti di pagamento;

h)- di avere continuato a ricevere fatture anche dal precedente operatore Tiscali Italia;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti di Vodafone:

-la cessazione dei contratti e delle fatturazioni;

-lo storno della posizione debitoria con annullamento delle fatture e ritiro delle pratiche di recupero crediti;

-il rimborso della somma di euro 23,95 corrisposta a Tiscali a saldo delle fatture;

-il pagamento della somma di euro 2.220,00 a titolo d'indennizzo per i mancati servizi dal 1/7/2011 al 19/10/2011;

-il pagamento di un indennizzo per la ritardata cessazione dei contratti e delle fatturazioni;

-il pagamento della somma di euro 700,00 a titolo d'indennizzo per l'attivazione di un doppio contratto e per il mancato recesso da Tiscali.

2. RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME

Le domande formulate dall'istante risultano solo in parte fondate per i motivi indicati nei punti seguenti.

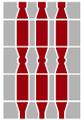
2.1-Dalla documentazione prodotta dall'istante e precisamente dalle copie delle fatture emesse risulta provato che tra le parti sono intercorsi due rapporti di fornitura di servizi voce e adsl sull'utenza fissa "privata" XXXXXXXXXXXX allo stesso intestata.

Le fatture commerciali, infatti, hanno efficacia probatoria nei confronti dell'emittente, in quanto atto ricognitivo in ordine ad un fatto produttivo di un rapporto giuridico sfavorevole al dichiarante, avente natura confessoria stragiudiziale (cfr. Cass. Civ. Sez. II, sent. n. 15832 del 19-07-2011, Cass. civ. Sez. III, 18-02-2005, n. 3383 e Cass.Civ.Sez.II, 06-04-2004 n.6721).

Rispetto a detti contratti l'istante ha provato di avere comunicato il proprio recesso a mezzo raccomandata (in atti) ricevuta dall'operatore in data 23 ottobre 2011, come risulta dalla copia dell'avviso di ricevimento in atti.

Come noto, il recesso, tanto nelle ipotesi legali che in quelle convenzionali, è la facoltà di sciogliere unilateralmente il contratto a prescindere da eventuali inadempienze dell'altro contraente.

Nei contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia il diritto di recesso è previsto dalla legge e precisamente dall'art.1, comma 3, del D.L. 31 gennaio 2007 n.07 convertito da L. 02 aprile 2007 n.40, il quale fissa in giorni trenta il termine massimo di preavviso alla controparte, con espressa previsione di nullità di eventuali clausole difformi.



Comitato regionale per le comunicazioni

Nella specie quindi, stante il ricevimento della comunicazione di recesso in data 23 settembre 2011, il contratto è cessato in data 23 ottobre 2011.

Il recesso, nella materia che ci occupa, comporta l'obbligo per l'operatore di disattivare tempestivamente il/i servizio/i oggetto del recesso e di non fatturare con riferimento a periodi successivi alla cessazione del contratto.

Dalle copie delle fatture e dalle copie delle lettere di messa in mora (in atti), viceversa, risulta che i servizi relativi al contratto identificato con il codice cliente n.XXXXXXXXXX risultano ancora attivi alla data del 02 dicembre 2011 (cioè per 40 giorni oltre la cessazione), mentre quelli relativi al contratto identificato con il codice cliente n.XXXXXXXXXX risultano ancora attivi alla data del 02 febbraio 2012 (cioè per 101 giorni oltre la cessazione).

Tutte le fatture emesse su periodi successivi al 23 ottobre 2011 sono illegittime, in quanto prive di titolo, e quindi devono essere annullate con obbligo di regolarizzazione della posizione contabile/amministrativa dell'istante.

Tutti i servizi protratti oltre la cessazione dei relativi contratti costituiscono dei servizi non richiesti, rispetto ai quali l'utente ha diritto di ottenere un indennizzo, la cui quantificazione deve essere effettuata tenendo esclusivamente conto di quanto stabilito dal Regolamento Indennizzi, applicabile nella specie in quanto la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del medesimo, non risulta in atti che l'operatore abbia corrisposto indennizzi, infine da quanto in atti non è possibile sapere l'entità degli indennizzi previsti dalla carta dei servizi vigente al tempo.

In particolare, in base al disposto dell'art.8, comma 1 va riconosciuta all'istante la somma di € 5,00 per ogni giorno di attivazione di servizio non richiesto.

Tenuto conto che i due contratti avevano attivi due servizi (voce e adsl) l'indennizzo va calcolato come segue:

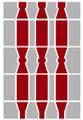
-contratto n.1.1117542: €5,00x2x40gg=€400;

-contratto n.1.23238261: €5,00x2x101gg=€1.010,00.

Per un totale di complessivi **euro 1.410,00.**

2.2-Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

2.3-E' inammissibile la domanda di rimborso delle somme corrisposte all'operatore Tiscali Italia, consistente in una richiesta di ristoro di un danno emergente, in quanto ai sensi del 4° e 5°



Comitato regionale per le comunicazioni

comma dell'art.19 del Regolamento l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

2.4-E' infondata e va rigettata la domanda d'indennizzo per (asserita) interruzione dei servizi in quanto, sebbene l'operatore non abbia contestato di avere ricevuto reclami, dagli atti non si rinviene quando i medesimi sono stati inviati, né il codice identificativo dei medesimi; il che impedisce, in questa sede, di accertare il periodo indennizzabile e, di conseguenza, di quantificare l'indennizzo.

2.5.-E' infondata e va rigettata la domanda d'indennizzo per attivazione di contratto non richiesto, dato che quanto dichiarato sul punto nell'istanza introduttiva è contraddetto da quanto contenuto nella comunicazione di recesso.

Infatti, se uno dei due contratti non fosse stato concluso dall'istante lo stesso avrebbe dovuto contestarne la sussistenza e non esercitare il diritto di recesso.

Tali risultanze debbono essere considerate prevalenti rispetto alla versione dei fatti offerta nell'istanza introduttiva, in quanto aventi il valore probatorio della confessione stragiudiziale stante la sussistenza dei requisiti previsti dagli artt. 2730, 2° comma e 2735 del codice civile.

2.6-E' infondata e va rigettata la domanda d'indennizzo per mancato recesso da Tiscali Italia in quanto in atti v'è prova del contrario. Infatti, se è vero che la procedura di migrazione si è conclusa positivamente (l'istante ammette che Vodafone ha attivato i servizi e che i medesimi hanno funzionato correttamente per circa un mese) è altrettanto vero che Tiscali ha cessato di erogare i servizi sull'utenza fissa intestata all'istante e ciò ha comportato la cessazione del relativo contratto con detto operatore donating.

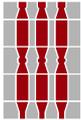
2.7-Le spese di procedura, considerata l'accertata responsabilità dell'operatore, vengono poste a carico di quest'ultimo e determinate ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza pervenuta in data 09 luglio 2012 -prot. n.3385 da XXXXXX XXXXXXXXXXXX, corrente in XXXXXXXXXXXX (XX), Via XX XXXXX XXXXX n.XX, per i motivi sopra indicati, l'operatore **VODAFONE-OMNITEL XX** in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

-annullare tutte le fatture emesse con riferimento ai contratti codici clienti numeri XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX per periodi successivi al 23 ottobre 2011 con conseguente obbligo di **regolarizzare la posizione contabile/amministrativa dell'istante;**

-corrispondere all'istante la complessiva somma di **€ 1.410,00** oltre interessi legali dal 09 luglio 2012 al saldo;



Comitato regionale per le comunicazioni

-corrispondere all'istante la somma di **€50,00** per spese di procedura.

Dichiara inammissibile la domanda di rimborso.

Rigetta tutte le altre domande proposte.

Salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare il sopra indicato pagamento a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante e a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, 3° comma del Regolamento il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs.01 agosto 2003 n.259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti del presente provvedimento.

IL PRESIDENTE

(Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)