

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera numero 55 /2012

della seduta del Comitato Regionale per le Comunicazioni del 18 luglio 2012

OGGETTO

Definizione della controversia Rizza/Vodafone Omnitel N.V.

COMITATO

1. Paolo FRANCIA – Presidente
2. Giancarlo SERAFINI – Vicepresidente
3. Franco DEL CAMPO
4. Maria Lisa GARZITTO
5. Paolo PANONTIN

<u>PRESENTI</u>	<u>ASSENTI</u>
X	
X	
	X
X	
X	

Segretario verbalizzante: Edoardo Boschin.

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto appresso:

IL COMITATO

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'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)" e, in particolare, l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "Agcom"), la Conferenza dei Presidenti 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 comunicazione di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Friuli Venezia Giulia", sottoscritta a Otranto il 10 luglio 2009 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lett. e);

VISTA la delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e il relativo Allegato A (di seguito, per brevità, "Il Regolamento");

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

VISTA l'istanza presentata dalla signora *[nome]* Rizza (agli atti con prot. n. VC/8759/11) con la quale ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. FVG per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel N.V. (di seguito, per brevità, "Vodafone");

VISTA la nota di data 30 dicembre 2011, prot. n. VC/8802/11, con la quale il Servizio di supporto alle attività del Co.Re.Com. FVG ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota di data 4 aprile 2012, prot. n. VC/25456/12, con la quale le parti sono state invitate a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia convocata per il giorno 24 maggio 2012;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La sig.ra *[nome]* Rizza ha proposto istanza di definizione della controversia nei confronti di Vodafone in relazione ai fatti compendati nella documentazione dimessa in atti e di seguito sinteticamente esposti.

In particolare, la sig.ra Rizza ha riferito di aver stipulato, ancora nel 2008, un contratto *business* con Vodafone per l'attivazione del solo servizio voce a valere sull'utenza mobile allora assegnatale n. *[numero]*, utenza che fu utilizzata, per ragioni di lavoro, dal suo convivente, sig. *[nome]*.

Qualche tempo dopo l'interruzione della relazione con il sig. [REDACTED] – interruzione datata febbraio 2010- la signora Rizza contattava Vodafone per appurare le ragioni del mancato ricevimento di fatture fino ad allora regolarmente pervenute presso la sua residenza salvo scoprire, così, che il sig. [REDACTED] aveva fatto modificare l'indirizzo di recapito delle stesse.

Chiedeva quindi, alla Vodafone di modificare nuovamente l'indirizzo di recapito delle fatture, richiesta che veniva accolta.

Una volta ricevute nuovamente le fatture, la ricorrente si accorgeva, però, che, tra le varie voci riportate, figuravano anche addebiti per rate relative all'acquisto di un telefono Blackberry (collegato all'utenza 392/2351187) e di un Mini PC Acer (collegato all'utenza 345/7454278).

Non avendo mai chiesto la fornitura di detti beni, la signora Rizza appurava che tali acquisti erano stati effettuati il 7 e il 19 aprile 2010 e che i relativi contratti (che si fece rilasciare in copia dal punto vendita presso il quale erano stati sottoscritti) recavano la firma del sig. [REDACTED].

A questo punto, la ricorrente sporgeva querela presso la Stazione dei Carabinieri di Capriva del Friuli (GO) nei confronti del sig. [REDACTED] per il reato di truffa ex art. 640 c.p., per avere egli indebitamente acquistato le apparecchiature di cui sopra, fingendosi dalla ricorrente delegato, ma senza previa esibizione di delega alcuna dalla stessa firmata, né tanto meno copia del suo documento d'identità (circostanza confermata dalla responsabile del punto vendita presso il quale gli acquisti erano stati effettuati).

Sulla scorta, poi, delle indicazioni operative rilasciate dal punto personale del punto vendita di Vodafone presso il quale si era recata per rappresentare il suo problema, la ricorrente decideva di trasmettere a Vodafone, via fax, il 17 settembre 2010 una autocertificazione di disconoscimento SIM relativa ai numeri di telefono già menzionati, mentre il 23 settembre inviava a Vodafone, a mezzo raccomandata A/R, la richiesta di risoluzione del contratto.

Rimaste prive di riscontro le predette iniziative e continuando a ricevere solleciti di pagamento, la signora Rizza si vedeva costretta a contattare a più riprese Vodafone esponendo il caso ed evidenziando che nei confronti del sig. [REDACTED] era pendente una querela per truffa.

Rimasti senza esito anche i reclami telefonici, la ricorrente inviava una nuova lettera A/R ancora in data 11/01/2011 (ricevuta il 18/01/2011), nella quale, contestando di aver ricevuto l'ennesima fattura, esponeva nuovamente il caso occorso e invitava l'operatore a rivalersi sul sig. [REDACTED] per i relativi pagamenti (a tal fine, indicava anche l'indirizzo presso il quale il [REDACTED] poteva avere eletto domicilio, ma senza ottenere mai da Vodafone alcun formale riscontro).

All'opposto, Vodafone, noncurante delle precedenti comunicazioni della ricorrente, intimava il pagamento di cinque fatture emesse, rispettivamente, il 13/10/2010, il 15/12/2010, il 15/02/2011, il 13/04/2011 e il 15/06/2011, per un importo complessivo pari ad € 758,96 avvertendo che *"nonostante la sospensione parziale del servizio telefonico, abbiamo riscontrato che il Suo inadempimento persiste e pertanto, conformemente a quanto previsto dal contratto da Lei concluso con Vodafone, abbiamo provveduto alla sospensione integrale del servizio"*.

La ricorrente si vedeva, pertanto, costretta a rivolgersi al punto vendita per ottenere copia del contratto stipulato ancora nel 2008 con l'intendimento di accertarsi definitivamente che non vi fossero – ma pur sapendo che non vi fossero - eventuali deleghe rilasciate all'epoca al sig. [REDACTED].

Fallito il tentativo di ottenere copia della predetta documentazione, la ricorrente si rivolgeva ancora una volta a Vodafone chiedendo, a mezzo fax e lettera raccomandata, di ottenerne copia.

Ad agosto 2011 la signora Rizza riceveva, da parte della Procura della Repubblica presso il Tribunale di Udine, il decreto di citazione a giudizio del sig. [REDACTED] in quanto imputato (non più solo indagato) del reato di truffa (decreto in atti).

Nel corso del mese di ottobre 2011 la ricorrente riceveva, poi, una lettera raccomandata da parte della "Ge.Ri. Gestione rischi S.r.l.", con la quale veniva informata della costituzione in mora relativa al credito vantato da Vodafone nei suoi confronti, in rapporto a sei fatture (l'ultima delle quali – Nr. AB08180419 – emessa il 06/07/2011, quindi in data successiva alla chiusura del contratto, che, da raccomandata della Vodafone, avrebbe dovuto cessare il 20/06/2011). Interpellata telefonicamente, la succitata società riferiva di ignorare l'esistenza di un contenzioso aperto con Vodafone e la circostanza che fosse pendente una istanza di conciliazione avanti il Co.Re.Com del Friuli Venezia Giulia.

Esperiti inutilmente i precedenti tentativi di composizione della controversia, ivi compreso quello di conciliazione, la ricorrente presentava, quindi, al Co.Re.Com. FVG un'istanza per la definizione della stessa chiedendo, in sintesi:

- 1) lo storno immediato delle fatture 8204194108 del 13/10/2010, AA01164147 del 15/12/2010, AB01818585 del 15/02/2011, AB04453191 del 13/04/2011, AB07133696 del 15/06/2011 e AB08180419 del 06/07/2011, tutte successive alle mie richieste di disconoscimento SIM e alla richiesta di rescissione del contratto;
 - 2) il blocco della messa in mora, senza alcun aggravio di spese a suo carico;
 - 3) l'indennizzo previsto dalla normativa vigente per attivazione di servizi non richiesti;
 - 4) l'indennizzo previsto dalla normativa vigente per la mancata gestione del reclamo;
 - 5) il risarcimento di € 400,00 per spese legali, come da allegata fattura dell'Avv. Simboli, per la lettera raccomandata inviata da lui a Vodafone, senza peraltro ottenere alcuna risposta.
- A comprova di quanto rappresentato e dedotto, la ricorrente dimetteva in atti:
- a) copia del contratto di attivazione della SIM 3457454278, relativa al Mini PC Acer;
 - b) copia del "Riepilogo Variazioni SotelRate!" per l'acquisto del Blackberry, abbinato al numero 3922351187;
 - c) copia dell'autocertificazione di disconoscimento delle due SIM;
 - d) copia delle raccomandate inviate a Vodafone sia da me che dall'Avv. Simboli per richiedere la chiusura del contratto;
 - e) copia del fax e della raccomandata inviata a Vodafone per richiedere l'inoltro del contratto iniziale stipulato nel 2008;
 - f) copia dell'ultima lettera raccomandata di Vodafone, datata 20/06/2011, che mi informa della risoluzione del contratto e elenca le cinque fatture insolute;
 - g) copia della lettera di messa in mora da parte della "Ge.Ri. Gestione Rischi S.r.l." e mio fax di risposta;
 - h) copia del Decreto di citazione a giudizio emesso dalla Procura della Repubblica presso il Tribunale di Udine nei confronti del sig. **Coroneo** **Roberto**;
 - i) copia del verbale del tentativo di conciliazione conclusosi con esito negativo il 15/11 u.s.;
 - l) copia della fattura di € 400,00 emessa dall'Avv. Simboli per la lettera inviata a Vodafone.

Vodafone, da par suo, non si costituiva nell'ambito dell'instaurato procedimento né le parti pervenivano ad accordo alcuno in sede di udienza di discussione della controversia.

II. Motivi della decisione

II.a In rito

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

II.b Nel merito

Tale essendo la ricostruzione della vicenda nelle sue linee essenziali, compiuta sulla base della

documentazione prodotta nel procedimento e non contestata, l'accertamento di competenza di questa Autorità investe la condotta assunta dalla società Vodafone in ordine a due distinti profili quali:

- a) l'attivazione di servizi non richiesti;
- b) la mancata risposta al reclamo della ricorrente.

Ora, venendo al merito della *res controversa*, appare doveroso tener conto, innanzitutto, dei dati obiettivi risultanti dalla documentazione prodotta dalla ricorrente.

E', in primo luogo, incontroverso ciò che risulta dalla copia della proposta di abbonamento – SIM Dati n. 34577454278 collegata all'offerta Mini PC con piano Vodafone Mobile Broadband XL (codice Offerta/Ordine 16933860) ovvero che:

- i dati dell'azienda sono quelli della signora Rizza, con partita Iva 00537610313 (codice cliente 6.778468);

- le firme apposte sui documenti contrattuali che integrano la predetta proposta di abbonamento nello spazio *sub* <Il delegato> sono quelle del sig. *Roberto Rizza*;

- la data di sottoscrizione è quella del 7 aprile 2010;

- la documentazione contrattuale non è accompagnata né da copia del documento di identità della signora Rizza né da delega rilasciata dalla stessa al sig. *Roberto Rizza*.

E' incontroverso che anche la copia del <*Riepilogo Varazioni SotelRatel*> per l'acquisto del BlackBerry, abbinato all'utenza mobile n. 3922351187, reca i dati della ricorrente, sig.ra *Roberta Rizza*.

Sono, del pari, incontroverse le seguenti circostanze ovvero che la ricorrente:

- ha inoltrato, via fax, il 19 settembre 2010, formali dichiarazioni di disconoscimento datate 17 settembre 2010 per le utenze 392-2351127 e 345-7454278 al recapito messo all'uopo a disposizione dall'operatore convenuto (800.034635), fax regolarmente ricevuto, come da rapporto di verifica trasmissione in atti;

- ha inoltrato lettera A/R di data 24 settembre 2010 chiedendo l'annullamento del contratto con codice cliente 6.778468 a lei intestato (lettera ricevuta il 28 settembre 2010, come da copia dell'avviso di ricevimento dimesso in atti);

- ha inoltrato un reclamo di data 30 dicembre 2010 (regolarmente ricevuto il 18 gennaio 2011), con il quale ha rinnovato la richiesta di annullamento del contratto;

- ha più volte richiesto, sia direttamente sia per il tramite del suo Legale di fiducia, a Vodafone di ottenere copia del contratto sottoscritto nel 2008 con l'operatore convenuto (richieste che temporalmente si collocano a luglio 2011).

Senza dimenticare che *medio tempore* la vicenda ha assunto contorni ben precisi anche in ambito penale a carico dell'ex convivente della ricorrente (cfr. il decreto di citazione a giudizio per il reato di truffa ex art. 640 c.p. emesso il 27 luglio 2011) e che la ricorrente ha tentato di far desistere la Ge.Ri Gestioni Rischi dall'avviare azioni di recupero del credito aperto a suo carico (vedi il fax di 18 pagine spedito alla società il 27 ottobre 2011).

A fronte di questo corredo documentale e probatorio dimesso dalla ricorrente fa da contraltare l'assenza di elementi contrari provenienti dall'operatore convenuto, che si è astenuto del tutto da una qualsivoglia negazione, ancorché generica, dei fatti addotti.

Tanto premesso sul piano meramente fattuale, viene in rilievo che le domande della ricorrente, per quanto di ragione, sono meritevoli di positivo accoglimento per i motivi e con le precisazioni di seguito esposte.

Quanto al profilo sub a) relativo all'attivazione di servizi non richiesti, tale doglianza merita di essere puntualmente perimetrata.

La ricorrente ha, innanzitutto, contestato l'attivazione di un servizio (e la fornitura di un bene) non richiesto e, più precisamente, quelli che si riferiscono alla proposta di abbonamento – SIM Dati n. 34577454278 collegata all'offerta Mini PC con piano Vodafone Mobile Broadband XL (codice Offerta/Ordine 16933860).

Quanto all'utenza 3922351187, la ricorrente ha riferito di averla attivata ancora nel 2008 e di averne consentito l'utilizzo, per ragioni di lavoro, al suo - all'epoca dei fatti- convivente. A ben vedere, la ricorrente, lungi dal lamentare l'attivazione di un servizio non richiesto, ha contestato, in realtà, la fornitura di un bene non richiesto ovvero l'acquisto di un BlackBerry collegato alla predetta utenza.

Ora, va ricordato che la Rizza, dopo aver disconosciuto e chiesto l'annullamento del contratto a lei intestato, ha sollecitato più volte l'operatore a dimettere copia del contratto sottoscritto nel 2008 per verificare, ma per mero scrupolo, l'esistenza di una eventuale delega al [redacted] (delega che, comunque, la Rizza ricorda di non aver rilasciato).

Preso atto che l'operatore non ha fornito prova di un tanto (ciò che sarebbe sufficiente per affermarne la responsabilità), c'è da chiedersi se possano muoversi rilievi di sorta al comportamento esecutivo dell'operatore convenuto che ha dato seguito ad una nuova proposta di abbonamento intestata ad un soggetto ma sottoscritta da un altro in qualità di delegato (il riferimento è alla proposta di abbonamento per l'attivazione di una SIM dati - la n. 3457454278 - relativa all'offerta Mini PC intestata alla Rizza e recante il suo codice cliente ma sottoscritta dal [redacted] il 7 aprile 2010) e ad un ordinativo di acquisto di un BlackBerry.

Più precisamente, è necessario esaminare la condotta dell'operatore che, dopo aver stipulato il contratto con il presunto delegato, ha proceduto alla concreta attivazione di un servizio, oltre che alla fornitura dei relativi beni, senza aver previamente verificato la sussistenza dei poteri rappresentativi.

Orbene, sul punto potrebbe richiamarsi - a favore dell'operatore convenuto - il costante orientamento giurisprudenziale secondo il quale *"il terzo contraente ha la facoltà e non l'obbligo di controllare se chi si qualifica rappresentante abbia i relativi poteri, cosicché non è sufficiente per l'affermazione di un affidamento colpevole del terzo, cui consegue l'esclusione dei principi in tema di rappresentanza apparente, la condotta omissiva del terzo che ometta di richiedere al falsus procurator la giustificazione del potere rappresentativo..."*.

Tuttavia, in tale ambito non può che farsi riferimento ai principi sanciti in tema di rappresentanza richiamando la giurisprudenza della S.C. di Cassazione la quale ha precisato che *"il principio dell'apparenza del diritto può invocarsi solo in presenza di elementi obiettivi atti a giustificare, in relazione al contratto concluso, l'opinione del terzo che abbia contratto con il falsus procurator in ordine alla corrispondenza tra la situazione apparente e quella reale; tale opinione deve essere ragionevole e cioè non determinata da un comportamento colposo del terzo medesimo il quale non attenendosi ai dettami di legge o a quelli della normale diligenza trascuri di accertarsi realtà facilmente controllabile e si affidi invece alla mera apparenza incorrendo in errore"*.

In altri termini, il principio dell'apparenza del diritto ha una sua *"innegabile specificità e peculiarità, nel senso che non è suscettibile di incauti impieghi, specie in relazione a quelle fattispecie che trovano già nella legge una compiuta disciplina"*, con esclusione, dunque, di quelle ipotesi in cui l'affidamento del terzo debba qualificarsi come "colposo" in quanto contrastante con precise prescrizioni normative.

Tale limitazione trova riscontro nell'ipotesi contestata, laddove il dealer ha fatto colpevolmente affidamento sulla sussistenza di poteri rappresentativi dichiarati (a voler considerare la migliore delle ipotesi), omettendo di osservare un preciso dovere imposto dalla normativa di settore, ovvero di verificare l'effettivo conferimento della procura prima di procedere all'attivazione del servizio.

Ma la responsabilità del gestore risulta acclarata anche e, soprattutto, nella fase di gestione dell'ordinativo contrattuale che risulta, di fatto, esser stato lavorato senza alcun tipo di controllo. Sarebbe

bastato, infatti, un controllo minimamente attento quantomeno per far dubitare della idoneità della proposta (intestata ad un soggetto ma firmata da un altro in assenza di qualsivoglia delega) a rappresentare la volontà del titolare dell'utenza.

In effetti, dinanzi ad un modulo contrattuale come quello depositato in atti, un operatore diligente avrebbe quanto meno effettuato una ulteriore verifica della volontà contrattuale del titolare dell'utenza.

All'opposto, il comportamento di Vodafone, invece, denuncia una grave mancanza di diligenza, tanto da escludere in radice la possibilità di rinvenire cause di giustificazione e, tanto meno, di invocare, a favore del predetto operatore, la buona fede ed il legittimo affidamento sulla bontà del contratto *de qua*.

In relazione al profilo *sub b)* (mancata gestione del reclamo), si rassegnano le seguenti considerazioni.

Vi è la prova in atti che la ricorrente ha inviato una dichiarazione di disconoscimento per le utenze in questione ancora nel settembre del 2010 chiedendo, pochi giorni dopo, l'annullamento del contratto a lei intestato.

Va chiarito che la ricorrente, inviando detta segnalazione di disconoscimento - lungi dal lamentare un disservizio, ovvero una questione relativa all'oggetto, alle modalità o ai costi della prestazione erogata (*cfr.* definizione di "*reclamo*" ex articolo 1, comma 1, lettera d) della delibera AGCom n. 179/03/CSP) attinenti ad un rapporto contrattuale in essere - ha inteso disconoscere un accordo negoziale mai perfezionatosi attivando la procedura predisposta *ad hoc* dall'operatore per casi analoghi.

Ora, la prima censura che può essere mossa alla Vodafone riguarda proprio la gestione della ricorrente nell'ambito della procedura di disconoscimento e a seguito della stessa.

Nel caso di specie, l'atto di disconoscimento ricevuto dalla Vodafone appare corredato della documentazione necessaria per consentire tutte le verifiche necessarie.

Ritenendo che non vi fosse ragione alcuna per non procedere con la richiesta di disconoscimento, appare il caso di evidenziare che, all'opposto, non vi è traccia della prevista attività di verifica che l'operatore - a ciò autovincolandosi - avrebbe dovuto svolgere, dopo aver ricevuto la denuncia di disconoscimento, *nel più breve tempo possibile* né risulta alcun contatto con la ricorrente.

Anzi, l'operatore, dopo la ricezione della denuncia di disconoscimento, non solo non ha fornito alcuna notizia in ordine alla lavorazione del predetto disconoscimento, ma ha inviato alla ricorrente dapprima ulteriori fatture e poi formale risoluzione del contratto con codice cliente 6.778468.

E a ciò si aggiunga anche il fatto che la ricorrente si è vista recapitare l'avviso di costituzione in mora da parte della Ge.Ri. per il recupero della somma di € 1.316,04 comprensiva di fatture insolute, oneri di recupero e interessi.

Dette circostanze comprovano il fatto che l'operatore non ha *diligentemente* evaso il processo di gestione del disconoscimento costringendo, quindi, l'utente a inoltrare prima un formale reclamo, anch'esso rimasto inevaso, e poi a presentare istanza di conciliazione.

La seconda censura che si ritiene di dover muovere all'operatore - così accogliendo la doglianza della ricorrente, ma con le precisazioni di seguito specificate - riguarda, più propriamente, la mancata risposta al reclamo.

Come detto, l'utente, dopo aver inviato il disconoscimento di utenza, ha chiesto, a mezzo raccomandata A/R, l'annullamento del contratto a lei intestato (iniziative suggerite alla ricorrente dal personale di un punto vendita del gestore).

Rimaste infruttuose le anzidette iniziative, la ricorrente ha presentato, a quel punto, formale reclamo

con lettera A/R del 30 dicembre 2010, regolarmente ricevuta il 18 gennaio 2011; reclamo rimasto privo di riscontro, così come prive di riscontro sono rimaste tutte le iniziative promosse dalla ricorrente nei confronti della Vodafone tra il settembre del 2010 e il luglio del 2011.

Tutto ciò premesso, alla luce delle risultanze istruttorie, tenuto conto dei dati obiettivi contenuti nella documentazione prodotta da parte della ricorrente, nonché dell'assenza di elementi contrari provenienti da controparte, che, astenendosi del tutto da una qualsivoglia negazione, ancorché generica, dei fatti addotti, si è limitata a proporre un mero ristoro indennitario per i disservizi patiti dalla ricorrente medesima, viene in rilievo che le domande della ricorrente, per quanto di ragione, sono meritevoli di positivo accoglimento per i motivi di fatto e di diritto sopra esposti e con le precisazioni di seguito indicate:

a) con riferimento al disservizio dell'attivazione di servizi non richiesti: la recente delibera Agcom n. 73/11/CONS avente ad oggetto *"Applicazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481"* ha espressamente disciplinato detta ipotesi all'articolo 8 prevedendo, in tali ipotesi, che *"fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione"*.

Pertanto, l'operatore è tenuto a:

1) a disporre lo storno delle fatture 8204194108 del 13/10/2010, AA01164147 del 15/12/2010, AB01818585 del 15/02/2011, AB04453191 del 13/04/2011, AB07133696 del 15/06/2011 e AB08180419 del 06/07/2011, tutte successive alle richieste di disconoscimento SIM e alla richiesta di risoluzione del contratto;

2) a liquidare la somma di € 1.380,00 (milletrecentottanta/00) a titolo di indennizzo per la fornitura di un servizio non richiesto e, più precisamente, quello relativo all'attivazione di una proposta di abbonamento – SIM Dati sull'utenza n. 345/7454278; detta somma è calcolata utilizzando il parametro giornaliero previsto dall'art. 8, comma 1, della delibera AGCOM n. 73/11/CONS (€ 5,00 per ogni giorno di attivazione) moltiplicata per 276 giorni (periodo compreso tra il disconoscimento inoltrato all'operatore e la comunicazione dello stesso di risoluzione del contratto ovvero tra il 17 settembre 2010 e il 20 giugno 2011);

3) a liquidare la somma di € 276,00 (duecentosettantasei/00) a titolo di indennizzo per la fornitura di un bene non richiesto e, più precisamente, di un apparecchio BlackBerry collegato all'utenza n. 392/2351187; detta somma è calcolata utilizzando il parametro giornaliero previsto dall'art. 8, comma 2, della delibera AGCOM n. 73/11/CONS (€ 1,00 per ogni giorno di attivazione) moltiplicata per 276 giorni (periodo compreso tra il disconoscimento inoltrato all'operatore e la comunicazione dello stesso di risoluzione del contratto ovvero tra il 17 settembre 2010 e il 20 giugno 2011);

4) a liquidare la somma di € 256,00 (duecentocinquantasei/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo; detta somma è calcolata utilizzando il parametro giornaliero previsto dall'art. 11, comma 1, della delibera AGCOM n. 73/11/CONS (€ 1,00 per ogni giorno di mancata risposta) moltiplicato per 256 giorni (periodo compreso tra il 18 gennaio 2011, giorno di ricezione del reclamo inviato dalla ricorrente in data 11 gennaio 2011, e il 15 novembre 2011, giorno in cui si è svolto l'incontro di conciliazione, dedotto il termine di 45 giorni previsto dalla Carta Servizi Vodafone, Parte Terza sub IV) disconoscimento inoltrato all'operatore e la comunicazione dello stesso di risoluzione del contratto ovvero tra il 17 settembre 2010 e il 20 giugno 2011).

5) a liquidare, in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento approvato con delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS, l'importo di € 100,00 (cento/00).

Si ritiene, infine, di rigettare la richiesta dell'istante relativa al risarcimento (*rectius*, rimborso) di €

400,00 per spese legali sostenute dalla ricorrente in relazione ai fatti dedotti in istanza.

VISTA la nota prot. VC/5349/12, con la quale è stata trasmessa al Comitato la relazione del Responsabile del Procedimento e la proposta di decisione, formulata ex articolo 19 della delibera Agcom n. 173/07/CONS;

UDITA la relazione del Commissario delegato Avv. Paolo Panontin;

DELIBERA

1. La società Vodafone Omnitel N.V, in accoglimento dell'istanza formulata dalla signora Rizza, è tenuta, in favore della stessa:

a) a disporre lo storno delle fatture 8204194108 del 13/10/2010, AA01164147 del 15/12/2010, AB01818585 del 15/02/2011, AB04453191 del 13/04/2011, AB07133696 del 15/06/2011 e AB08180419 del 06/07/2011, tutte successive alle richieste di disconoscimento SIM e alla richiesta di risoluzione del contratto;

b) a liquidare la somma di € 1.380,00 (milletrecentottanta/00) a titolo di indennizzo per la fornitura di un servizio non richiesto e, più precisamente, quello relativo all'attivazione di una proposta di abbonamento – SIM Dati sull'utenza n. 345/7454278; detta somma è calcolata utilizzando il parametro giornaliero previsto dall'art. 8, comma 1, della delibera Agcom n. 73/11/CONS (€ 5,00 per ogni giorno di attivazione) moltiplicata per 276 giorni (periodo compreso tra il disconoscimento inoltrato all'operatore e la comunicazione dello stesso di risoluzione del contratto ovvero tra il 17 settembre 2010 e il 20 giugno 2011);

c) a liquidare la somma di € 276,00 (duecentosettantasei/00) a titolo di indennizzo per la fornitura di un bene non richiesto e, più precisamente, di un apparecchio BlackBerry collegato all'utenza n. 392/2351187; detta somma è calcolata utilizzando il parametro giornaliero previsto dall'art. 8, comma 2, della delibera Agcom n. 73/11/CONS (€ 1,00 per ogni giorno di attivazione) moltiplicata per 276 giorni (periodo compreso tra il disconoscimento inoltrato all'operatore e la comunicazione dello stesso di risoluzione del contratto ovvero tra il 17 settembre 2010 e il 20 giugno 2011);

d) a liquidare la somma di € 256,00 (duecentocinquantasei/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo; detta somma è calcolata utilizzando il parametro giornaliero previsto dall'art. 11, comma 1, della delibera Agcom n. 73/11/CONS (€ 1,00 per ogni giorno di mancata risposta) moltiplicato per 256 giorni (periodo compreso tra il 18 gennaio 2011, giorno di ricezione del reclamo inviato dalla ricorrente in data 11 gennaio 2011, e il 15 novembre 2011, giorno in cui si è svolto l'incontro di conciliazione, dedotto il termine di 45 giorni previsto dalla Carta Servizi Vodafone, Parte Terza sub IV).

con la precisazione che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate degli interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia sino al soddisfo.

2. La società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta, altresì, a liquidare alla ricorrente, tramite assegno o bonifico bancario, l'importo di € 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dal ricorrente per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

3. E' rigettata la domanda dell'istante relativa al risarcimento (*rectius*, rimborso) di € 400,00 per spese legali sostenute dalla ricorrente in relazione ai fatti dedotti in istanza.

4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, della delibera Agcom n. 173/07/CONS e dall'articolo 11, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

5. Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera Agcom n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come previsto dall'articolo 98, comma 11, del

decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

6. La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. FVG, assolvendo, in tal modo, ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'articolo 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69 *"Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile"*.

7. La Vodafone Omnitel N.V. è tenuta, altresì, a comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

9. Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del decreto legislativo n. 104 del 2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE

- Edoardo BOSCHIN -



IL PRESIDENTE

- Paolo FRANCIA -



IL COMMISSARIO RELATORE

- Avv. Paolo PANONTIN -

