

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [REDACTED] Cutrupi**
/Vodafone Omnitel [REDACTED]

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: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. [REDACTED]

IL 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;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- 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. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/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 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. 270 del 7 luglio 2014 con cui il Sig. [REDACTED] Cutrupi 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 [REDACTED] (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 10 luglio 2014 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 comunicazione del 28 agosto 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 23 settembre 2014;

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;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La parte istante, titolare di una chiavetta internet e di una ulteriore sim per la connessione dati, contesta all'operatore convenuto la sospensione dei servizi internet fruiti mediante detti apparati, nell'ambito di due contratti di abbonamento di tipologia *consumer*.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

Nel giugno 2013 l'operatore Vodafone sospendeva per morosità le due utenze per la connessione dati n. [REDACTED] e n. [REDACTED], in uso alla parte istante.

Contattato il Call Center di Vodafone per avere spiegazioni al riguardo, la parte istante apprendeva che il gestore, dal febbraio 2013, aveva omesso di effettuare i prelievi relativi alle fatture emesse per entrambi i contratti che, come convenuto al momento della sottoscrizione dell'abbonamento, avrebbero dovuto essere saldati mediante RID bancario. La circostanza del mancato prelievo, da parte del gestore, delle somme afferenti le fatture emesse, veniva confermata dalla Banca del Sig. Cutrupi.

Preso atto di quanto sopra, al fine di ottenere l'immediata riattivazione dei servizi, in data 25 giugno 2013 il Sig. Cutrupi provvedeva, con bonifico bancario, al pagamento della somma di euro 44,29. Di detto pagamento, avente quale causale "*pagamento fatture maggio 2013*" (cfr. doc. 4 allegato all'istanza), veniva data comunicazione al gestore.

In data 13 settembre 2013 il Sig. Cutrupi provvedeva anche al pagamento, mediante bollettino postale, della somma di euro 63,21 relativa alla fattura AD09499950, emessa il 5 luglio 2013, in scadenza al 25 luglio 2013 (cfr. doc. 4 allegato all'istanza), anch'essa risultata impagata.

Tuttavia, nonostante i reclami inoltrati, Vodafone non riattivava i servizi né il pagamento delle fatture mediante i RID bancari e, con fattura del 27 agosto 2013, il gestore addebitava all'utente i costi di recesso.

In data 4 maggio 2014 la parte istante avanzava quindi al gestore, per il tramite dell'Associazione ADUC, un reclamo scritto che l'operatore riscontrava con comunicazione del 9 maggio 2014. Con la sua risposta l'operatore segnalava all'utente di aver legittimamente disattivato le utenze in questione per morosità, dichiarandosi tuttavia disponibile allo storno del 50% del corrispettivo dovuto dall'utente a titolo di recesso anticipato pari, per tale quota, ad euro 82,65.

Segnala, infine, la parte istante di non avere potuto procedere all'incasso dell'assegno di euro 24,00, emesso da Vodafone antecedentemente alla rilevata sospensione di cui si è detto, precisamente nel marzo 2013, a titolo di rimborso dei corrispettivi addebitati in eccesso rispetto ad uno dei due contratti di abbonamento in questione. Detto assegno, trasmesso con lettera del gestore del 28 marzo 2013, sarebbe infatti pervenuto all'utente "*ormai scaduto e quindi non incassabile*".

In data 3 luglio 2014 la parte istante esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana contro l'operatore Vodafone, che tuttavia si concludeva con esito negativo.

Con l'istanza di definizione della controversia la parte istante ha chiesto:

- 1) *“La riattivazione delle utenze su elencate oppure, in alternativa, la risoluzione del contratto per inadempimento di Vodafone e la conseguente corresponsione degli indennizzi ex delibera Agcom 73/11/CONS per la perdita delle numerazioni per un totale di 600,00 euro;*
- 2) *lo storno di ogni fattura emessa successivamente all'indebita sospensione dei servizi nel giugno 2013;*
- 3) *il rimborso dell'importo di euro 63,21 relativo alla fattura per il mese di maggio 2013, pagata due volte, tramite bonifico bancario e poi tramite bollettino postale;*
- 4) *il rimborso di euro 24,00, già effettuato con assegno bancario giunto scaduto al Sig. Cutrupi;*
- 5) *gli indennizzi ex delibera Agcom 73/11/CONS per sospensione indebita dei due contratti di abbonamento, pari ad euro 15,00 al giorno a partire dal giugno 2013 alla data di riattivazione;*
- 6) *il rimborso di euro 16,00 di bollo per il presente procedimento”.*

In data 25 luglio 2014, nel rispetto dei termini procedimentali, l'operatore Vodafone ha depositato una memoria difensiva con la quale, eccepita l'inammissibilità, nell'ambito di questo procedimento, di domande aventi contenuto risarcitorio ed evidenziato, nel merito, che la tipologia di abbonamento dell'utente prevede per il suo corretto funzionamento il compimento di operazioni tecniche piuttosto complesse, tutte regolarmente adempiute da Vodafone; per quanto sopra, ha concluso per il rigetto delle domande avanzate dalla parte istante.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In via preliminare.

Va preliminarmente rilevata l'inammissibilità delle domande avanzate *sub* 1 dalla parte istante.

Quanto alla domanda di riattivazione delle utenze ed alla domanda, proposta in via alternativa, di risoluzione del contratto per inadempimento, va infatti ricordato che l'art. 19, comma 4, del Regolamento prevede che *“l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*. Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita quindi e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendersi come vincolato alla sola possibilità per il CoReCom di condannare l'operatore esclusivamente al rimborso e/o storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi. Per quanto sopra, questo Ufficio non può quindi disporre la riattivazione di utenze o pronunciare la risoluzione contrattuale.

Inammissibile è anche la domanda di indennizzo per la perdita delle numerazioni che, astrattamente proponibile ai sensi del menzionato art. 19 del Regolamento, costituisce tuttavia domanda nuova, poiché avanzata per la prima volta in sede di definizione della controversia. In sede di tentativo obbligatorio di conciliazione la parte istante non ha infatti formulato, per la perdita della numerazione, alcuna domanda di indennizzo e, di conseguenza, non essendo stata oggetto dell'istanza di conciliazione presentata a suo

tempo, la domanda di indennizzo in esame, richiesta per la prima volta in questa sede, viola il principio di obbligatorietà della fase conciliativa. Anche di detta domanda non può quindi effettuarsi la trattazione nel merito.

Nel merito.

Ammissibili e parzialmente fondate, nei termini che seguono, risultano le rimanenti domande avanzate dalla parte istante.

Dagli atti del procedimento è emerso che l'utente ha subito la sospensione del servizio dati in questione per effetto di una iniziativa illegittima del gestore.

A proposito di detta sospensione, la parte istante ha infatti evidenziato che, a far data dal febbraio 2013, l'operatore ha omesso di procedere all'incasso delle fatture emesse relativamente ad entrambe le utenze in abbonamento, i cui importi avrebbero dovuto essere saldati mediante addebito del corrispondente importo sul conto corrente della parte istante.

L'anzidetta circostanza non è stata contestata dal gestore il quale, nella propria memoria difensiva, si è limitato ad osservare, peraltro in maniera inconferente rispetto alle doglianze della parte istante, che la tipologia di abbonamento dell'utente prevedeva, per il suo corretto funzionamento, il compimento di operazioni tecniche piuttosto complesse. Essa può quindi ritenersi pacifica. Del resto, l'addebito a mezzo "rid bancario" delle fatture emesse dal gestore risulta autorizzato dalla parte istante in sede di sottoscrizione dei contratti di abbonamento, così come documentato con l'allegato 5 all'istanza di definizione e, in difetto della prova del contrario, che non è stata fornita dalla parte interessata, deve ritenersi mai revocato dall'utente.

Ne discende che la sospensione per morosità delle utenze in questione consegue ad una iniziativa del gestore che non trova giustificazione in alcun inadempimento della parte istante, la quale, in particolare, non risulta essersi sottratta, con propria iniziativa, all'obbligazione di pagamento sulla stessa gravante, relativamente alle fatture emesse dall'operatore telefonico. La sospensione per morosità posta in essere dal gestore non risulta neppure preceduta da un preavviso di sospensione che il gestore avrebbe dovuto in ogni caso inviare alla parte istante prima di procedere alla sospensione dei servizi.

In accoglimento della domanda avanzata *sub* 5 dalla parte istante, va quindi, anzitutto, disposta la condanna del gestore Vodafone al pagamento, in favore dell'utente, dell'indennizzo previsto dall'art. 4, comma 1, dell'allegato "A" alla delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede che *"nel caso di sospensione o di cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione"*.

Il pregiudizio subito dalla parte istante, per effetto della sospensione del servizio dati relativo ad entrambi i contratti in questione, è rappresentato, in entrambi i casi, dall'impossibilità di fruire del servizio internet. L'indennizzo in questione va conseguentemente applicato in misura unitaria, ai sensi del combinato disposto dell'art. 4, comma 1 e dell'art. 12, comma 1, dell'allegato "A" alla delibera n. 73/11/CONS, poiché l'applicazione in misura proporzionale al numero delle utenze risulta contraria al principio di equità.

Ai fini dell'individuazione del *dies a quo* per il calcolo dell'indennizzo, si rileva che la parte istante ha dedotto che la sospensione si è verificata nel giugno 2013, senza che sia stata tuttavia indicata la data esatta. In difetto di specificazioni al riguardo, il *dies a quo* deve quindi individuarsi, *ex officio*, nel 25 giugno 2013, data coincidente con l'avvenuto pagamento a mezzo bonifico bancario delle fatture

DELIBERAZIONE
n. 148 del 2 ottobre 2015

scadute a maggio 2013, che la parte istante ha segnalato di avere saldato in funzione della riattivazione dei servizi, a quella data, quindi, certamente già sospesi.

Quale *dies a quem* va invece indicata la data del 9 agosto 2014, coincidente con la comunicazione, inviata dal gestore all'utente, con la quale l'operatore ha segnalato la “*disattivazione dei contratti*” in questione (cfr. doc. 3 allegato all'istanza).

Per i 410 giorni di sospensione del servizio dati, intercorsi dal 25 giugno 2013 al 9 agosto 2014, la parte istante ha quindi diritto all'indennizzo di euro 3.075,00 (euro 7,50 x 410 giorni).

Per quanto sopra osservato, nessun pagamento è dovuto dalla parte istante al gestore, per le fatture emesse per il periodo dal 25 giugno 2013 alla data di disattivazione delle utenze in questione, nel corso del quale la parte istante non ha fruito della connessione internet ed il cui pagamento sarebbe pertanto privo di giustificazione causale. Di dette fatture va conseguentemente disposto lo storno in accoglimento della domanda avanzata *sub* 2 dalla parte istante.

Non può invece trovare accoglimento la domanda, *sub* 3, di “*rimborso dell'importo di euro 63,21 relativo alla fattura per il mese di maggio 2013, pagata due volte, tramite bonifico bancario e poi tramite bollettino postale*”. Al riguardo, la parte istante ha dedotto di aver pagato la medesima fattura di euro 63,21 il 25 giugno 2013 ed il 13 settembre 2013, richiamando a testimonianza della duplicazione di pagamento asseritamente effettuata il documento allegato *sub* 4. Il doc. 4 si compone tuttavia di copia del bonifico bancario di euro 44,29, avente quale causale “*pagamento fatture maggio 2013*” e di un bollettino postale di euro 63,21 pagato in data 13 settembre 2013 relativamente alla fattura AD09499950, emessa il 5 luglio 2013, in scadenza al 25 luglio 2013. Non vi è quindi prova del pagamento asseritamente effettuato per due volte, dalla parte istante, della somma di euro 63,21, il cui rimborso non può essere conseguentemente disposto.

Meritevole di accoglimento è, infine, la domanda *sub* 4 di rimborso della somma di euro 24,00, di cui all'assegno emesso da Vodafone nel marzo 2013, che la parte istante ha segnalato – ed il gestore non ha contestato – esserle pervenuto scaduto.

Tenuto conto del parziale accoglimento delle domande formulate dalla parte istante, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore della stessa, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n. 173/07/CONS, la somma forfettaria di euro 90,00 comprensiva delle spese di bollo, come richiesto *sub* 6 dalla parte istante, a titolo di spese di procedura.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Raffaele Cioffi in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 2 ottobre 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

DELIBERAZIONE
n. 148 del 2 ottobre 2015

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 7 luglio 2014 dal Sig. [REDACTED] Cutrupi nei confronti di Vodafone Omnitel [REDACTED], che l'operatore provveda:

- 1) allo storno di tutte le fatture emesse per il periodo dal 25 giugno 2013 alla data di disattivazione delle utenze n. [REDACTED] e n. [REDACTED];
- 2) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante:
 - a) dell'importo di euro 3.075,00 a titolo di indennizzo per l'indebita sospensione amministrativa dei servizi relativi alle utenze in questione;
 - b) dell'importo di euro 24,00, quale importo già dovuto dall'operatore alla parte istante e da quest'ultima non incassato in quanto il relativo assegno, inviato dal gestore telefonico, le è pervenuto oltre la data di scadenza;
 - c) dell'importo di euro 90,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 2), lettere a), b) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini