



CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E
DELLA PARTECIPAZIONE

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)

Deliberazione n. 31/2016

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CANCELLARA
XXXXXXXXX C/ TELETU SPA (OGGI VODAFONE ITALIA SPA)

L'anno duemilasedici il giorno 7 del mese di giugno presso la sede del Co.re.com.
si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
x	
x	
x	
x	
x	

DELIBERA N.31/2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CANCELLARA XXXXXXXXXX C/ TELETU (OGGI VODAFONE ITALIA SPA) (PROT. N. 4159/C del 14 aprile 2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 7 giugno 2016;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*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, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la Legge regionale 27 marzo 2000 n. 20, recante norme per l’Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.;

VISTO 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;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17 novembre 2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la delibera n. 274/07/CONS del 6 giugno 2007 recante “*... Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”;

VISTO l’Accordo Quadro sulle migrazioni del 14 giugno 2008 relativo alla disciplina delle modalità operative di gestione delle procedure di attivazione, migrazione e portabilità del numero geografico ai sensi della delibera n. 274/07/CONS, 417/06/CONS, 4/CIR/99;

VISTA la delibera n. 41/09/CIR approvata il 24 luglio 2009 recante “*integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*”;

VISTA l’istanza dell’utente **CANCELLARA XXXXXXXXXX** presentata in data **30 GENNAIO 2015**;

VISTI gli atti del procedimento ;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato istanza di definizione nei confronti della società TELE TU (oggi Vodafone Omnitel BV). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e con successive memorie istruttorie, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. Di aver comunicato recesso contrattuale all'operatore con A/R del 6.11.2013 regolarmente ricevuta dallo stesso in data 13.11.2013 relativamente all'utenza affari n. 097XXXXXX sita in XXXXXXXXXXXX (PZ) alla via XXXXXXXXX;
- b. Di aver continuato a ricevere fatture dall'operatore successivamente alla comunicazione del recesso;
- c. Di non aver utilizzato il servizio telefonico già da settembre 2012 e ciò nonostante l'operatore non ha provveduto alla disattivazione automatica prevista contrattualmente (art. 12 condizioni generali di contratto);
- d. Di aver subito la sospensione del servizio dal 30 aprile 2013 al 23 agosto 2013 e di aver ricevuto fatture relative a tale periodo di sospensione;
- e. Di aver ricevuto dall'operatore a seguito dell'udienza di conciliazione del 12 gennaio 2015 lo storno di tre fatture;
- f. Di aver subito l'addebito di costi non giustificati nelle fatture n. 23726100176 e n. 23727344351.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. Rimborso delle fatture n. 23729813442 e n. 23731027033 per un importo di euro 108,58;
- ii. Storno di tutte le fatture emesse successive al recesso;
- iii. Rimborso degli addebiti non giustificati nella fattura n. 23726100176 per un importo di euro 11,72;
- iv. Indennizzo per mancata gestione del recesso;
- v. Indennizzo per mancata gestione del reclamo;
- vi. Rimborso delle fatture pagate nel periodo di sospensione della linea per un importo di euro 172,55;
- vii. Rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Omnitel BV ha presenziato all'udienza di definizione ed ha presentato articolata memoria istruttoria con la quale ha preliminarmente sollevato l'eccezione di inammissibilità dell'istanza per decorso dei termini di presentazione. Ha poi contestato nel merito le richieste dell'istante in quanto

a) la comunicazione di disdetta non era validamente accompagnata dal documento di identità dell'istante, ed era quindi da considerarsi nulla;

b) da un controllo contabile risultava un rimborso in favore dell'istante pari ad euro 277,30;

b) l'operatore ha quindi provveduto a stornare le fatture n. 23734550812 di euro 52,46, n. 23732228710 di euro 51,24 e n. 23728585892 di euro 125,93, per un importo complessivo di euro 229,63;

c) la residua parte di rimborso per un importo di euro 47,67 è stata accreditata nella fattura n. 23735657706 di euro 12,15;

d) tutte le altre fatture contestate dall'istante sono state correttamente emesse dall'operatore;

e) risultano insolute le fatture n. 23733404256 di euro 57,34 e n. 23735657706 di euro 12,15.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In ordine all'eccezione pregiudiziale sollevata dall'operatore e riferita alla tardività dell'istanza, si rileva che

- l'istanza è stata spedita a mezzo fax in data 11.04.2015;
- il termine trimestrale di decadenza per proporre l'istanza di definizione in questione scadeva domenica 12 aprile, prorogato di diritto al lunedì 13 aprile 2015;
- il termine di decadenza non è decorso e l'istanza è stata presentata nel rispetto quindi dei termini previsti dal Regolamento, sebbene protocollata dall'Ufficio ricevente in data 14 aprile 2015.

Ragion per cui l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento medesimo.

Nel merito, occorre dare atto, secondo le risultanze documentali disponibili, della circostanza per cui l'istante ha comunicato il proprio recesso contrattuale con raccomandata A/R del 6.11.2013, che tale comunicazione è stata validamente ricevuta dall'operatore in data 13.11.2013 e che tale comunicazione risponde ai requisiti richiesti dalle condizioni generali di contratto.

Pertanto, il contratto deve ritenersi risolto a far data dal 13.12.2013, vale a dire decorsi 30 giorni dalla data della ricezione della disdetta. Le fatture emesse successivamente al rituale esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente non sono quindi dovute.

Dalla documentazione agli atti risultano emesse, successivamente alla data del 13.12.2013, le seguenti fatture:

1. fattura n. 23733404256 del 4.09.2014 di euro 57,36 che, per come dichiarato dall'operatore, non risulta pagata;
2. fattura n. 23732228710 del 4.07.2014 di euro 51,24 che risulta già stornata;
3. fattura n. 23731027033 del 4.05.2014 di euro 51,24 che risulta pagata dall'istante;
4. fattura n. 23729813442 del 4.03.2014 di euro 57,34 che risulta pagata dall'istante;
5. fattura n. 23728585892 del 4.01.2014 di euro 125,93 che risulta già stornata;
6. Fattura n. 23735657706 del 2.01.2015 di euro 12,15 che non risulta pagata.

Pertanto, con riferimento alla richiesta *sub i.*, l'istante ha diritto al rimborso delle fatture n. 23731027033 del 4.05.2014 e n. 23729813442 del 4.03.2014 per un importo complessivo di euro 108,58.

Con riferimento alla richiesta *sub ii.*, l'istante ha diritto allo storno della fattura n. 23733404256 del 4.09.2014 di euro 57,36.

La fattura n. 23735657706 del 2.01.2015 di euro 12,15, non contiene addebiti per contributi fissi o per consumi, ma l'accredito di sconti e rimborsi formulati dall'operatore che si compensano con i costi di disattivazione contrattualmente previsti: deve quindi ritenersi legittima e la relativa richiesta di storno non può essere accolta.

La richiesta di rimborso di addebiti non giustificati per un importo di euro 11,72 *sub iii.*, non può essere accolta dal momento che non risultano agli atti elementi probatori da cui evincere la fondatezza o meno dell'addebito.

Con riferimento alla richiesta *sub iv.*, di indennizzo per mancata gestione del recesso, occorre evidenziare quanto di seguito:

- a) Risulta chiaramente agli atti la volontà dell'istante di recedere dal contratto manifestata nella comunicazione del 6.11.2013, validamente ricevuta dall'operatore in data 13.11.2013;
- b) a fronte di tale richiesta l'operatore non ha provveduto alla disattivazione, non ha richiesto integrazione documentale, né ha comunicato all'utente le eventuali motivazioni tecniche in ordine alla mancata disattivazione del servizio;
- c) tale comportamento configura a carico dell'operatore un inadempimento contrattuale, per inosservanza della clausola contrattuale che stabilisce la data di efficacia del recesso;
- d) rileva a tal fine il disposto dell'art. 11 comma 2 della delibera 179/03 secondo cui *“per gli inadempimenti contrattuali ... gli organismi di telecomunicazione fissano ed indicano nelle carte dei servizi e nella documentazione di fatturazione, i casi di indennizzo a richiesta e di indennizzo automatico e i relativi importi che devono essere univocamente determinabili e proporzionati al pregiudizio arrecato”*;
- e) per questo motivo, la mancata gestione del recesso nei tempi contrattualmente stabiliti fonda il diritto dell'utente a vedersi riconosciuto un indennizzo;
- f) non essendo la fattispecie in questione espressamente contemplata né nelle condizioni generali di contratto né nel Regolamento indennizzi, soccorre l'art. 12 comma 3 del medesimo regolamento che permette *per le fattispecie di inadempimento o disservizio non contemplate l'applicazione delle misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento*;
- g) alla luce di queste argomentazioni si ritiene che nella fattispecie sia applicabile l'indennizzo per mancata risposta ai reclami, considerando anche la reiterazione della richiesta al servizio clienti di cui l'utente fornisce evidenza.

L'indennizzo dovrà computarsi in base al parametro previsto dall'art. 11 comma 1 Regolamento indennizzi secondo il quale *“se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al Cliente un indennizzo pari a 1 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*.

Come *dies a quo* per il calcolo degli indennizzi si individua il 13.11.2013, data di ricezione della comunicazione di recesso. Considerando il termine di 30 giorni per dare esecuzione alla richiesta previsto dall'art. 18.1 delle condizioni generali di contratto, la disattivazione del servizio sarebbe dovuta avvenire a decorrere dal 13.12.2013.

Pertanto, l'accertata imputabilità della mancata disattivazione in capo all'operatore Tele Tu implica la corresponsione dell'indennizzo per il periodo intercorrente dal 13.12.2013 al 12.01.2015, per un totale di 395 giorni, nella misura massima consentita dal predetto art. 11 di euro 300,00.

La richiesta *sub v.* di ulteriore indennizzo per mancata gestione del reclamo, non può essere accolta in quanto, alla luce del principio di applicazione unitaria degli indennizzi, l'utente è già stato indennizzato per l'intero periodo di mancata gestione del recesso.

La richiesta *sub vi.* di rimborso delle fatture pagate nel periodo di sospensione della linea per un importo di euro 172,55 non può essere accolta, trattandosi di domanda nuova rispetto alle richieste contenute nell'istanza di conciliazione a suo tempo promossa e violando, con ciò, il principio dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione. Oltre al fatto che, dai documenti allegati all'istanza di conciliazione non emerge alcun riferimento all'asserita "disattivazione" dell'utenza né alcun reclamo sporto nei confronti dell'operatore con riguardo alla problematica in questione.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese sostenute per l'espletamento della procedura.

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXXXX XXXXXXXX;

Delibera

Art.1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della sig.ra Cancellara XXXXXXXX nei confronti di Tele Tu (oggi Vodafone Italia SPA) per le motivazioni espresse in premessa;
2. La società Tele Tu (oggi Vodafone Italia SPA) è tenuta:
 - a) a disporre lo storno integrale della fattura n. n. 23733404256 del 4.09.2014 di euro 57,36;
 - b) a rimborsare le fatture n. 23731027033 del 4.05.2014 e n. 23729813442 del 4.03.2014 per un importo complessivo di euro 108,58;
 - c) a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata gestione del recesso.
- Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.259;
- È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito;
- Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE
Vesna Alagia