

**DELIBERA DL/060/16/CRL/UD del 21 luglio 2016**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXX SCIPIONI / VODAFONE ITALIA XXX (TELETU)**  
**(LAZIO/D/362/2015)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 21 luglio 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”;

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 e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 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 l’istanza dell’utente SCIPIONI xxx presentata in data 24.04.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante.**

L’istante ha lamentato – nei confronti di Vodafone Italia xxx-Teletu - di seguito per brevità “Vodafone”:

- a)** La fatturazione non conforme al profilo contrattuale “Teletu chi risparmia sei tu” sottoscritto il 2.12.2013, con particolare riferimento all’addebito della somma di euro 10,00 per il servizio “opzione cellulari” non previsto al momento di sottoscrizione del contratto; il reclamo del 16.7.2014, avente ad oggetto la errata fatturazione, non veniva riscontrato dal gestore;
- b)** La sospensione senza preavviso dell’utenza fissa residenziale (servizi voce + adsl) dal 1.8.2014.

I servizi non venivano riattivati neppure a seguito del provvedimento temporaneo di riattivazione n. U8124/14 del Corecom Lazio del 2.12.2014, e risultavano ancora disattivi alla data del 26.1.2015 di comparizione delle parti all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione e alla successiva data del 24.4.2015 di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

c) L'utente ha lamentato altresì la mancata risposta ai reclami inoltrati.

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

- i. La segnalazione all'AgCom per inottemperanza al provvedimento temporaneo n. U8124/14 del 2.12.2014 del Corecom Lazio;
- ii. L'indennizzo ai sensi dell'art. 4 allegato A delibera 73/11/CONS per la sospensione senza preavviso dei servizi voce e adsl dal 1.8.2014 al 24.4.2015 per euro 3.990,00;
- iii. Lo storno delle fatture emesse successivamente alla sospensione del 1.8.2014, con ritiro della pratica di recupero del credito a cura e spese del gestore;
- iv. L'indennizzo ex art. 9 allegato A delibera 73/11/CONS per la perdita della numerazione ultradecennale, per euro 1.000,00;
- v. L'indennizzo ai sensi dell'art. 11 allegato A delibera 73/11/CONS per la mancata risposta al reclamo del 16.7.2014 ed inviato a mezzo fax il 28.7.2014, per euro 300,00;
- vi. Con vittoria delle spese di procedura, quantificate in euro 300,00.

## **2. La posizione dell'operatore Vodafone.**

Vodafone non ha svolto alcuna difesa, né ha depositato documenti: sia nell'ambito del procedimento promosso dall'utente per ottenere un provvedimento temporaneo ex art. 5 Delibera n. 173/07/CONS e succ. modd., che nell'ambito del presente procedimento di definizione, il gestore è rimasto del tutto silente.

## **3. L'esito dell'udienza di definizione.**

All'udienza di definizione del 24.6.2016 le parti si riportavano ai rispettivi scritti difensivi.

Vodafone, per spirito conciliativo e senza riconoscimento di responsabilità, offriva all'utente il pagamento della somma di Euro 2.000,00 a titolo di indennizzo, oltre allo storno delle fatture insolute per euro 864,48 ed al ritiro della pratica di recupero del credito in esenzione spese per l'utente. L'utente rifiutava la proposta ritenuta non congrua in relazione a quanto dedotto e lamentato, ed il Legale verbalizzante rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

## **4. Motivazione della decisione**

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

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

### **4.1 Sulla sospensione senza preavviso dei servizi voce e adsl.**

L'utente ha lamentato la sospensione senza preavviso sei servizi voce e adsl, a far data dal 1.8.2014, nonché la mancata riattivazione dei servizi nonostante la pronuncia del provvedimento

temporaneo del 2.12.2014 del Corecom Lazio, ed ha pertanto chiesto liquidarsi l'indennizzo previsto dall'art. 4 allegato A alla Delibera 73/11/CONS dalla data della sospensione e sino alla proposizione dell'istanza di definizione del 24.4.2015, per complessivi euro 3.990,00.

Vodafone, su cui incombeva il relativo onere probatorio, non ha fornito la prova di avere inviato all'utente il preavviso di sospensione previsto dall'art. 5 Delibera 173/07/CONS, né ha fornito la prova di avere erogato i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, come disposto dalla medesima Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale).

L'utente, pertanto, avrebbe diritto all'indennizzo previsto dall'art. 4 allegato A alla Delibera 73/11/CONS dalla data della sospensione e sino alla proposizione dell'istanza di definizione del 24.4.2015. Al riconoscimento integrale di tale indennizzo, osta tuttavia il comportamento dello stesso utente – rilevante ai sensi dell'art. 1227 c.c. – che non ha reclamato stragiudizialmente al gestore la subita illegittima sospensione, se non con la proposizione della domanda per il tentativo obbligatorio di conciliazione e della contestuale domanda per ottenere un provvedimento temporaneo di riattivazione urgente del 1.11.2014, cioè dopo ben tre mesi dall'evento. Il reclamo del 16.7.2014 – l'unico menzionato dall'utente ed in atti (l'utente dichiara di avere svolto reclami telefonici, senza tuttavia indicarne la data o il numero di pratica) - è infatti anteriore alla sospensione, ed ha ad oggetto la fatturazione non conforme al profilo tariffario sottoscritto.

Si ritiene pertanto equo disporre una proporzionale riduzione dell'indennizzo dovuto a fronte dell'inerzia dell'utente che, con tale comportamento, ha sostanzialmente mostrato disinteresse per la sospensione dei servizi ed aggravato la posizione del gestore, con conseguente riconoscimento dell'indennizzo ex art. 4 Delibera cit. per il solo periodo decorrente dal 1.11.2014 – 24.4.2015 (data di proposizione dell'istanza di definizione), per complessivi euro 2.610,00 .

L'utente ha altresì diritto allo storno integrale delle fatture emesse a decorrere dalla data di sospensione del 1.8.2014, riferibili alla numerazione oggetto di sospensione n. xxxxxxx676.

#### **4.2 Sulla domanda di indennizzo per la perdita della numerazione.**

L'utente ha chiesto liquidarsi l'indennizzo ex art. 9 allegato A alla Delibera 73/11/CONS per la perdita della numerazione detenuta da oltre un decennio, per complessivi euro 1.000,00.

All'accoglimento della domanda osta sia la mancata prova della perdita della numerazione, che del resto lo stesso utente ritiene solo probabile e comunque presumibilmente imputabile al proprio, inerte comportamento; che la mancata prova del numero di anni di titolarità della numerazione.

#### **4.3 Sulla mancata risposta al reclamo del 16.7.2014.**

Con il reclamo del 16.7.2014, inviato a mezzo fax al gestore il 28.7.2014, l'utente ha lamentato la fatturazione non conforme al profilo contrattuale "Teletu chi risparmia sei tu" sottoscritto il 2.12.2013, con particolare riferimento all'addebito della somma di euro 10,00 per il servizio

“opzione cellulari” non previsto al momento di sottoscrizione del contratto; tale reclamo non veniva riscontrato dal gestore.

Rileva il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Vodafone non ha fornito la prova di avere riscontrato il reclamo, con conseguente diritto dell'utente all'indennizzo previsto dall'art. 11 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, dal 28.7.2014 – detratto il tempo utile per fornire la risposta – sino all'udienza per il tentativo di conciliazione del 26.01.2015 alla quale le parti hanno avuto modo, per la prima volta, di interloquire sullo specifico caso, per complessivi euro 137,00.

## **5 Sulle spese di procedura.**

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, considerata la violazione – da parte dell'utente - del principio di chiarezza e sinteticità di cui all'art. 16, comma 2 bis Regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS e succ. modd., 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 50,00 (cinquanta/00) da porsi a carico di Vodafone, considerata la soccombenza.

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del responsabile del procedimento;

## **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza di xxx Scipioni nei confronti della società Vodafone Italia xxx-Teletu.
2. La società Vodafone Italia xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 2.610,00 (duemila seicentodieci/00) a titolo di indennizzo ex art. 4 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;

ii. euro 137,00 (centotrentasette/00) a titolo di indennizzo ex art. 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS.

3. La società Vodafone Italia xxx è altresì tenuta a disporre lo storno integrale delle fatture emesse a decorrere dalla data di sospensione del 1.8.2014, riferibili alla numerazione oggetto di sospensione n.xxxxxx676.

4. La società Vodafone Italia xxx è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

7. 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](http://www.agcom.it)).

Roma, 21 luglio 2016

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto