
Co.Re.Com.

*comitato regionale
per le comunicazioni
della Lombardia*



ATTI 1.21.1 – 2013/1001/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 42 del 28 ottobre 2014

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
ROLANDO	Stefano	

Oggetto: Definizione della controversia XXX/Vodafone Omnitel XXX

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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;

VISTA la L. 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*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTO il Regolamento interno del Co.Re.Com., approvato con propria deliberazione 7 novembre 2013, n. 63;

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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 73/11/CONS, *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 in data 19 febbraio 2013, con cui il sig XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni XXX ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 19 febbraio 2013 e del 2 aprile 2013, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 9 maggio 2013;

VISTO il verbale dell'udienza del 9 maggio 2013;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 19 febbraio 2013, il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Omnitel XXX (d'ora in avanti Vodafone), ai sensi degli art. 14 e ss. Del A.G.Com. 173/07/Cons e ss. ii. mm., *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, in relazione a servizi di telefonia mobile.

Dall'esame dell'istanza di definizione amministrativa (prot. n. 2013/3569) e dell'allegata documentazione, risulta quanto segue: il sig. XXX lamenta il mancato riscontro a numerosi reclami inoltrati tra aprile e maggio 2011 all'operatore Vodafone sia per contestare servizi non richiesti (in particolare per la ricezione di una *Internet Key 7.2 Mbps+Internet Sempre Smart* il cui ordine era stato in realtà annullato dall'operatore), sia per richiedere documentazione contrattuale relativa al servizio assistenza *One Service Plus* attivato sulla Usim XXX (intestata al sig. XXX) e sulla Usim XXX (intestata alla moglie dell'istante). In ordine a tali contestazioni il sig. XXX richiede un equo indennizzo oltre all'invio della documentazione contrattuale mai ricevuta.

Nella memoria ritualmente inviata in data 20 marzo 2013 (prot. 5915/2013), il sig. XXX integra la propria istanza richiedendo il pagamento di un indennizzo complessivo di € 7.000,00 di cui:

- € 850,00, a titolo di rimborso di addebiti su carta di credito per servizi non richiesti (*Internet Sempre Smart*) con , interessi di mora e spese sostenute per avere informazioni;
- € 650,00, a titolo di rimborso dei costi relativi al servizio assistenza *One Service Plus* – giustificato, secondo l'utente, dal mancato invio della relativa documentazione contrattuale;
- € 5.000,00 quale indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- € 500,00 per spese di procedura.

Nonostante l'avviso contenuto nella comunicazione di avvio del procedimento, l'operatore Vodafone non ha inviato alcuna memoria o documentazione ai sensi dell'art. 16 *Regolamento*.

Il 2 aprile 2013 è stato inoltrato alle parti l'avviso di convocazione per l'udienza di discussione (prot. 6691/2014) che si è conclusa con verbale di invio a definizione del 9 maggio 2013 (verbale n. 73/2013 - prot. 9747/2013).

Motivi della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza del sig. XXX volta ad ottenere da Vodafone la documentazione contrattuale più volte richiesta e mai ricevuta non può essere ammessa in quanto eccedente le competenze di questo Co.Re.Com.. Invero, ai sensi dell'art. 19, comma 4, *Regolamento*, il Co.Re.Com., con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può esclusivamente "*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".

Sempre in via preliminare, va precisato che le richieste di rimborso avanzate ad integrazione dell'istanza di definizione, seppure non espressamente indicate ad oggetto del precedente tentativo obbligatorio di conciliazione, riguardano circostanze già rilevate nel formulario con cui è stata avviata la procedura conciliativa (nonché specificate nella successiva istanza di definizione) e pertanto, anche in base a quanto evidenziato da A.G.Com. al punto III.1.2. delle *Linee Guida* di cui all'allegato A alla Del. 276/13/CONS (secondo cui la necessaria corrispondenza tra l'oggetto della richiesta di definizione e l'oggetto dell'istanza di conciliazione non significa "identità" delle istanze, bensì la omogeneità della "questione in discussione"), vanno ritenute ammissibili e, come tali, valutabili nel merito.

Venendo dunque al merito della questione, dall'istruttoria condotta si ritiene che le richieste del Sig. XXX vadano accolte solo parzialmente.

- In particolare, sono da rigettare le richieste di rimborso di somme esposte nelle fatture Vodafone per servizi *Internet Sempre Smart* prodotte dall'utente (fatture Vodafone nn. AB12332152 e AB15248702 di importo pari € 18,00, n. AB06796401 di importo pari a € 9,00 n. AB01494744 di importo pari a € 10,89). Dalla documentazione depositata dal sig. XXX infatti non emerge alcuna contestazione formale delle fatture ricevute da Vodafone né emerge con chiarezza una contestazione per l'attivazione di servizi non voluti. Più precisamente, se nei reclami inoltrati via *e-mail* il 29 aprile 2011 e nel reclamo via fax del 26 maggio 2011 (peraltro privo di *report* di invio) l'utente contesta la ricezione di una *internet Key* (per il servizio *Internet Sempre Smart*), nonostante l'annullamento dell'ordine comunicato dall'operatore, in un messaggio successivo (del 31 maggio 2011, di cui parimenti manca prova del corretto invio all'operatore), non senza una certa contraddittorietà, l'utente lamenta il fatto che l'attivazione del servizio sulla *internet Key* non fosse ancora intervenuta a distanza di 7 giorni dalla ricezione dell'apparato.

Dunque, da quanto acquisito (e volendo anche considerare come validamente inoltrati i reclami per i quali non vi è prova del corretto invio), se emerge che, verosimilmente, vi sia stata la consegna (da parte di Vodafone) di un apparato per la navigazione in internet (nonostante la precedente comunicazione di annullamento del relativo ordine d'acquisto), nulla può dedursi – perché non vi è alcun elemento che confermi o smentisca tali circostanze – in merito all'attivazione dei servizi eventualmente intervenuta sulla *internet Key* recapitata al sig. XXX, all'utilizzo di tali servizi da parte dell'utente o alla contestazione degli importi esposti nelle fatture emesse da Vodafone per i medesimi servizi.

Da un lato, non vi è quindi prova che tali addebiti riguardino servizi non richiesti (o non goduti) dall'utente; dall'altro lato, non vi è alcun reclamo formale da parte dell'utente sulla loro correttezza o legittimità. Ora, da quanto detto, e atteso che è la contestazione, ossia il reclamo formale, a costituire lo strumento in grado di "inficiare" la valenza probatoria delle fatture in merito alle prestazioni eseguite, non sussistono elementi idonei a fondare la pretesa di rimborso formulata dal sig. XXX.

- Va invece accolta, seppure parzialmente, la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

In proposito va precisato che nonostante nella memoria integrativa l'istante riferisca di avere inviato un numero considerevole di reclami all'operatore per segnalare diverse problematiche e richiedere informazioni, dalla documentazione prodotta dal sig. XXX a

fondamento della propria pretesa, emergono unicamente 4 reclami di cui sussiste prova di corretto invio all'operatore e rispetto ai quali è dunque possibile ravvisare in capo a Vodafone un dovere di riscontro scritto: si tratta di due *e-mail* inoltrate al servizio clienti Vodafone il 29 aprile 2011, con richiesta di chiarimenti in ordine all'invio della *internet key*, e due messaggi inoltrati il 18 aprile 2011 attraverso la pagina dedicata di Vodafone e relativi alla richiesta di informazioni sul contratto *One Service Plus*.

Come è noto, in base all'art 11 c.d. *Regolamento Indennizzi* (all. A alla Del. A.G.Com. 73/11/CONS) la mancata risposta al reclamo fonda il diritto dell'utente ad un congruo indennizzo – da considerare in misura unitaria anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio – pari ad € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di € 300,00. Nel caso di specie, considerato che i reclami sono riferibili a due distinti ordini di contestazioni per le quali non risulta mai intervenuto un effettivo riscontro di Vodafone (ad eccezione di messaggi puramente interlocutori o dilatori), si ritiene che il sig. XXX abbia diritto ad un indennizzo complessivo di € 600,00 (di cui € 300,00 per la mancata risposta ai reclami relativi alla *internet Key* del 29 aprile 2011 ed € 300,00 per il mancato riscontro ai reclami relativi al servizio assistenza *One Service Plus*).

- Non può invece essere accolta la pretesa di rimborso degli addebiti relativi al servizio *One Service Plus* in quanto infondata. Dall'istruttoria condotta si evince come non sia oggetto di contestazione l'effettiva fruizione di tale servizio da parte dell'utente, che, di fatto, risulta avere sempre corrisposto all'operatore i relativi costi senza avere mai presentato reclamo per gli addebiti in fattura. Nell'ambito di tale rapporto contrattuale, il mancato riscontro alle richieste di invio di documentazione non può essere considerato inadempimento tale da spezzare il sinallagma contrattuale e fondare conseguentemente la richiesta di ripetizione formulata dall'istante. La condotta di Vodafone fonda invero esclusivamente un diritto dell'utente all'indennizzo per mancata risposta ai reclami, così come definito al punto precedente.

Sulle spese del procedimento

In base all'art. 19, comma 6, *Regolamento*, nel provvedimento decisorio il Co.Re.Com., può disporre il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità. Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti e atteso il parziale accoglimento della domanda, si ritiene congruo liquidare a favore del sig. XXX l'importo di 50,00 a titolo di rimborso delle spese dell'intera procedura.

Alla luce di tutte le considerazioni esposte;

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

a definizione della controversia in esame, che la società Vodafone Omnitel corrisponda in favore del sig. XXX:

- € 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami del 29 aprile 2011 (aventi ad oggetto contestazioni relative all'invio di *Internet Key* 7.2);

- € 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclami del 18 aprile 2011 (aventi ad oggetto richiesta di documentazione contrattuale);
- €. 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Si rigetta ogni altra richiesta.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.
dott.ssa Federica Zanella

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 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*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

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 provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre