

DELIBERA N. 69/12/CRL

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

■ PENISOLI BUSSI / VODAFONE OMNITEL ■

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 30.11.2012.

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", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

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

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1° gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n.73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "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" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 18/7/2011, rubricata al n. LAZIO/D/449/2011 del Protocollo del Corecom Lazio, con cui il sig. ■ Penisoli Bussi ha chiesto l'intervento del Corecom per la

definizione della controversia in essere con la società VODAFONE OMNITEL [REDACTED] (di seguito, per brevità Vodafone);

VISTA la nota del 5/9/2011 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse, a produrre memorie e documentazione, nonché integrazioni e repliche alle produzioni avversarie.

VISTA la nota del 20/9/2011, con la quale Vodafone ha presentato memoria difensiva;

UDITE le parti all'udienza di discussione

CONSIDERATO quanto segue:

1. Svolgimento del procedimento.

1a) Il sig. [REDACTED] Penisoli Bussi promuoveva, con istanza davanti al Corecom Lazio in data 6/6/2011, un procedimento di conciliazione nei confronti di Vodafone, lamentando la disabilitazione non preavvisata della propria utenza mobile; produceva, a sostegno di quanto affermato, copia del prospetto informativo ricevuto in qualità di dipendente della Società Eunics [REDACTED], con il quale sono state indicate le condizioni di presa in carico ed utilizzo del telefono cellulare aziendale; produceva inoltre copia sottoscritta della Opzione Vodafone "Dual Ram" del 5.2.2007, che consente l'uso privato con fatturazione separata dell'utenza aziendale, nonché alcune attestazioni di pagamento dei relativi conti telefonici, la più recente delle quali datata 28.8.2008. Non formulava alcuna richiesta al Corecom.

All'udienza svolta il 18.7.2011 per l'esperimento del tentativo di conciliazione, richiedeva un indennizzo di euro 1000,00 che il gestore non accordava, determinandone l'esito negativo.

1b) Con l'istanza introduttiva del presente contenzioso il sig. Penisoli Bussi reiterava la doglianza denunciando la "cessazione utenza senza preavviso" e richiedendo un "indennizzo in base alla Carta dei Servizi".

1c) Con memoria depositata il 20/9/2011, Vodafone eccepiva l'inammissibilità della richiesta di indennizzo perché palesemente generica, in quanto mancante della necessaria imputazione alle norme del contratto, della Carta Servizi, nonché delle Delibere Agcom, lacuna che renderebbe l'indennizzo stesso non determinato, né determinabile; nel merito, deduceva che l'utente aveva *"sottoscritto con la Vodafone Omnitel [REDACTED], tramite Eutelia [REDACTED] l'opzione dual ram per utilizzare l'utenza aziendale anche ad uso personale con fatturazione separata. Dal 15.6.2009 l'utenza è stata associata ad un contratto business intestato ad Agile [REDACTED]. L'utenza de qua è stata successivamente sospesa, avendo Agile [REDACTED] un insoluto elevatissimo nei confronti di Vodafone Omnitel [REDACTED] e l'utente è già stato invitato a fare riferimento al proprio referente interno ad Agile [REDACTED] per il cui tramite l'opzione risulta sottoscritta"*; deduceva che la sim era qualificabile come *"bene aziendale"* di Agile [REDACTED] che, quindi, *"può essere legittimamente sospesa da Vodafone Omnitel [REDACTED] in caso di inadempimento di Agile [REDACTED]"*. Chiedeva, pertanto, il rigetto delle domande dell'utente.

1d) L'utente, sebbene invitato a fornire precisazioni sui fatti con la nota di avvio del procedimento, non depositava memorie, né repliche.

All'udienza fissata ex art. 16, comma 4 del Regolamento, Vodafone offriva per mero spirito conciliativo, la somma di Euro 300,00 che l'utente rifiutava. Il legale istruttore, preso atto che le parti non avevano raggiunto un accordo, rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

2. Motivi della decisione.

2a) Sul rito

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

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

E' infondata l'eccezione svolta dal gestore, di inammissibilità della domanda di indennizzo per la genericità delle richieste avanzate e per la mancata indicazione delle norme presuntivamente violate e dei parametri di calcolo, compito questo che, in ultima analisi, è rimesso all' Autorità adita.

2b) Nel merito

2.b.1.) Sebbene risulti provata – con allegazione di parte istante, da un lato, e mancato assolvimento dell'onere probatorio da parte del gestore telefonico circa l'insussistenza del dedotto inadempimento, dall'altro – l'esistenza tra l'utente ed il gestore Vodafone di un rapporto contrattuale caratterizzato dall'opzione "Dual Ram" che consente l'utilizzo a scopo personale dell'utenza aziendale della Società Eunics [REDACTED] mediante fatturazione separata, deve tuttavia rilevarsi che l'istante non ha fornito alcuna indicazione e/o qualificazione dei fatti che hanno originato l'asserito inadempimento contrattuale, né la tempistica di inizio e durata del disservizio.

Ciò, si osservi bene, nonostante l'allegazione fosse stata espressamente richiesta all'istante in sede di istruttoria del procedimento, con nota di avvio del 5.9.2011, in cui il Corecom l'ha invitato a fornire una "*specificazione della data di disattivazione dell'utenza*". Risposta che non è stata fornita in sede di memoria né, successivamente, in sede di udienza di discussione. Tale carenza, non soltanto probatoria, ma anche degli elementi minimi necessari per inquadrare il fatto principale dedotto nel procedimento, porta inevitabilmente al rigetto della domanda.

Di nessun ausilio, in tal senso, è la memoria difensiva del gestore, posto che – nella stessa – non emerge alcun riferimento temporale in ordine alla lamentata sospensione. Stante la mancanza di elementi che consentano di qualificare la fattispecie di inadempimento e l'arco temporale cui parametrare l'eventuale indennizzo, la domanda dunque deve essere rigettata.

2.b.2.) Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma

6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”*.

Nel caso di specie, tenuto conto della soccombenza dell'utente, si ritiene sussistano giusti motivi per compensare le spese del procedimento.

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda proposta dal Sig. ■■■■■ Penisoli Bussi sia da rigettare per i motivi sopra esposti;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che le stesse debbano essere compensate, stante il rigetto della domanda proposta dall'utente;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

il rigetto, nei termini di quanto già esplicitato, dell'istanza presentata dal sig. ■■■■■ Penisoli Bussi.

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

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'AGCOM per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom Lazio, www.corecomlazio.it.

Roma, 30 novembre 2012

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto