

DELIBERAZIONE n. 13 del 07 Aprile 2011

Oggetto: Definizione della controversia [REDACTED] c/ Vodafone Omnitel N.V.

L'anno 2011 addì 07 del mese di Aprile, nella propria sede di Via Paolo Lembo n. 40/F in Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Giuseppe Giacobazzo	Presidente	X	
Anna Montefalcone	Vice presidente	X	
Riccardo Carapellese	Vice presidente	X	
Giuseppe Scarcia	componente	X	
Laura Santa Zavatta	componente	X	

Assiste alla seduta il direttore del Co.Re.Com., Dott. Domenico Giotta

IL COMITATO

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249 ed in particolare, l'art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

Vista la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.re.com.)";

Visto l'art. 50, commi 1 e 2 lettera c) dello Statuto della Regione Puglia;

Visto l'Accordo Quadro del 25 giugno 2003 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea dei Consigli regionali e delle Province autonome che individua i principi generali concernenti l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, e prefigura il contenuto delle singole convenzioni tra la stessa Autorità e gli Organismi competenti come individuati dalle leggi regionali;

Vista la Convenzione sottoscritta in data 21 novembre 2006 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia;

Vista la Delibera n. 666/06/CONS con cui l'Autorità, sciogliendo la riserva sulla fase sperimentale delle deleghe ed esaurendo la stessa fase sperimentale, ha sancito il passaggio al regime ordinario nell'esercizio delle funzioni delegate;

Rilevato che con atto n. 01 del 12 gennaio 2009 avente ad oggetto: "Accordo Quadro del 4 dicembre 2008 tra 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" il Co.Re.Com. Puglia ha deliberato la propria adesione all'attribuzione di ulteriori funzioni delegate" ed ha avviato il processo per la sottoscrizione della convenzione;

Vista la Convenzione sottoscritta in data 10 luglio 2009 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia con cui, tra l'altro, si disciplinano i rapporti tra i soggetti firmatari, si individuano le ulteriori materie oggetto della delega;

Visto il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons (Testo coordinato con le modifiche apportate dalla delibera n. 95/08/CONS, dalla Delibera 502/08/CONS e dalla Delibera 479/09/CONS).



Vista la determinazione del Segretario Generale n. 34 del 12 ottobre 2009 avente ad oggetto: "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Puglia (CORECOM). Attribuzione incarichi direzione uffici;

Vista la documentazione in atti e la proposta del responsabile dell'istruttoria Avv. Valeria Massari;

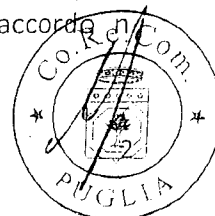
Premesso che:

- con istanza GU14 (prot. n. 20100009973) il Sig. [redacted] chiedeva l'intervento all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel N.V. relativa all'utenza allo stesso intestata contraddistinta dal numero [redacted] (codice cliente [redacted]);
- con nota (prot. n. 20100011160) questo Ufficio comunicava, ai sensi dell'art. 15 della Delibera AGCOM 173/07/Cons, l'avvio del procedimento e l'udienza per la discussione della controversia, concedendo termine per il deposito di memorie, documenti e repliche;
- all'udienza del 9.9.2010 le parti precisavano i fatti controversi e le richieste, come da relativo verbale (prot. 20100013045);
- ai sensi dell'art. 18 comma 2 della delibera 173/07/Cons, con raccomandata 22.12.2010 (prot. n. 20100020129) questo Ufficio invitava il gestore a fornire chiarimenti in ordine ai motivi di doglianza dell'istante, a documentare le condizioni contrattuali, le tariffe applicate, le modifiche contrattuali e/o tariffarie intervenute nel corso del rapporto, la fatturazione con particolare riferimento al traffico wap, le informazioni rese al cliente, nonché provare di aver correttamente gestito i reclami dell'utente;
- con e.mail (prot. n. 20110001837 del 1.2.2011) il gestore riscontrava la suddetta richiesta;
- esaurita la fase istruttoria, la controversia veniva definita.

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il Sig. [redacted], intestatario dell'utenza [redacted] (codice cliente [redacted]), nella propria istanza introduttiva e nel corso dell'istruttoria ha rappresentato quanto segue:

- a) L'utente, intestatario di contratto di telefonia mobile business Vodafone Omnitel N.V. sottoscritto il 9.5.2006, verificava l'applicazione di tariffe relative al traffico wap differenti da quelle originariamente concordate (€ 0,16 oltre iva per singolo accesso e navigazione senza limiti) di cui al manuale allegato al cellulare, in atti;
- b) Il traffico wap contestato è pari a complessivi € 1.767,70 (millesettecentosessantasette/70) come di seguito specificato: € 454,81 oltre iva (fattura n. 8074903732 del 30.12.2006), € 198,03 oltre iva (fattura n. 8075174038 del 28.2.2007) ed € 820,24 oltre iva (fattura n. 8075369701 del 29.4.2007);
- c) In particolare, il Sig. [redacted] rilevava che, con modifica unilaterale del contratto e senza preavviso, l'Operatore applicava una tariffa di € 0,04/KB oltre iva e successivamente il costo di € 1,25 oltre iva al singolo accesso;
- d) Pertanto, contestava le fatturazioni contattando il servizio clienti e reiterando per iscritto le richieste di chiarimenti (fax 7.7.2007 e 12.12.2007), rimaste prive di riscontro;
- e) Pur disconoscendo il traffico dati addebitato, provvedeva al relativo pagamento chiedendone il rimborso;
- f) In difetto di qualsiasi riscontro, l'istante chiedeva avviarsi il tentativo di conciliazione (prot. n. 20100001812 del 8.2.2010), che si concludeva con verbale di mancato accordo n. 1782/2010 del 20.5.2010.





Sulla scorta di tali premesse il Sig. [redacted], mediante l'intervento di questa Autorità, chiedeva il definire la controversia, disponendo il rimborso del traffico wap pari ad € 1.767,70 e la liquidazione dell'indennizzo per il mancato riscontro ai reclami.

All'udienza del 9.9.2010 Vodafone Omnitel N.V. dichiarava che *"la fatturazione oggetto di contestazione non è erranea, ma è conforme alle condizioni contrattuali sottoscritte dal cliente. Contesta inoltre il mancato riscontro delle contestazioni in quanto l'utente non ha prova certa delle stesse e non vi è prova certa dell'effettiva ricezione da parte del gestore di tali contestazioni. Né tale prova può essere assunta dall'invio di un fax, in quanto la trasmissione e la ricezione potrebbe essere stata non perfetta. Si ribadisce quindi l'estraneità della società Vodafone dai fatti oggetto della presente istanza. (...) Per Vodafone Omnitel N.V., l'Avv. [redacted] ribadisce che il gestore ha conteggiato e quantificato il traffico wap sempre sullo stesso costo, pari ad € 0,08 oltre iva al minuto, come si evince dal dettaglio del piano tariffario allegato alle fatture inviate all'utente"*.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via preliminare appare opportuno precisare che la società Vodafone Omnitel N.V. non ha documentato di aver gestito correttamente le doglianze dell'utente, limitandosi a confermare la legittimità degli addebiti e producendo la proposta di abbonamento e le fatture contestate.

Del resto, con nota del 22.12.2010 questo Ufficio chiedeva al Gestore di fornire chiarimenti e documentare le condizioni contrattuali, tariffe applicate, le modifiche contrattuali intervenute nel corso del rapporto, la fatturazione del traffico wap, la corretta gestione del rapporto con l'utente rispetto degli obblighi informativi e ai riscontro dei reclami.

Nella nota e.mail del 31.1.2011 Vodafone dichiara: *"Breve descrizione del piano telefonico Vodafone Five: canone di abbonamento mensile € 13,00, costi delle chiamate voce nazionale fino 2000 min/bimestre € 0,05 – oltre 2000min/bimestre € 0,10; costi delle chiamate dati/fax € 0,08 più scatto alla risposta di € 0,125 (+IVA)"*, allegando copia della proposta di abbonamento e delle bollette telefoniche.

Nel merito, la Società non ha prodotto alcuna memoria esplicativa né ha fornito documentazione ed allegazioni probatorie sufficienti in merito al traffico wap; ed invero, l'utente lamenta l'applicazione di una tariffa diversa da quella concordata e la modifica delle condizioni contrattuali: *"Il traffico wap doveva essere fatturato secondo le condizioni contrattuali indicate nel manuale allegato al cellulare acquistato presso un centro Vodafone (€ 0,16 oltre iva per singolo accesso senza limiti di tempo). Invece Vodafone ha effettuato fatturazione "a secondo" al costo di € 0,04 oltre iva al minuto e successivamente ha modificato le condizioni senza informativa, portandolo a € 1,25 oltre iva a singolo accesso. Ho effettuato due reclami a mezzo fax, il primo in data 7.7.2007 e il secondo in data 12.12.2007 di cui ho prova che sono stati ricevuti (in atti). A tali reclami Vodafone non ha risposto"* (verbale udienza 9.9.2010).

Sul piano normativo, l'art. 2, comma 2, lettera c) del D.Lgs n. 206/2005, recante il "Codice del consumo", annovera espressamente tra i diritti fondamentali del consumatore quello *"ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità"* nei rapporti di consumo; ed ancora l'art. 1, comma 2, L. 4/2007, nel tentativo di *"favorire la concorrenza e la trasparenza della tariffe, di garantire ai consumatori finali un adeguato livello di conoscenza sugli effettivi prezzi del servizio"*, con particolare riguardo alla posizione degli utenti dei servizi telefonici, televisivi e di servizi internet stabilisce che la proposta commerciale del fornitore di servizi di comunicazione elettronica *"deve evidenziare tutte le voci che compongono l'offerta"*.



Appare opportuno rammentare l'orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus, Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006*) per il quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali; infatti, le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi (*Cass. Civ. 8 luglio 1994, n. 6437*): pertanto *"sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione nel suo ammontare da parte dell'utente"* (così *Cass. Civ. sez. III 28 maggio 2004 n. 10313*).

A livello regolamentare, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha più volte ribadito che *"è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza"* (delibera n. 10/03/CIR). Ha inoltre precisato che *"la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta"* (delibera 10/05/CIR), con la conseguenza che spetta pertanto al Gestore l'onere di escludere la propria responsabilità dimostrando di aver adottato tutte le misure necessarie sotto il profilo del controllo e della protezione della rete da eventuali furti di traffico.

La delibera n. 179/03/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ha prescritto, tra le altre cose, il contenuto minimo delle informazioni che gli operatori devono fornire nella prestazione di servizi di telecomunicazione, a norma dell'art. 71 del D.Lgs. 259/2003, nella necessità di garantire all'utente la confrontabilità delle offerte sul mercato, per orientare le proprie scelte in maniera consapevole.

Ed invero, l'art. 4 stabilisce che *"Gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi. La diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli. Ai fini di cui al comma 1, gli organismi di telecomunicazioni si impegnano a: presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'utente ai sensi dell'articolo 1264 c.c.; descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite; fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche, in base alle quali sono forniti i servizi di telecomunicazioni e le prestazioni supplementari; informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse"*.

Con la delibera n. 96/07/CONS l'Autorità ha poi attuato le disposizioni del "decreto legge Bersani" sulla trasparenza delle condizioni economiche relative alle offerte tariffarie degli operatori di telefonia, ulteriormente rafforzando le misure preventive a tutela degli utenti con l'imposizione dell'obbligo di formulare condizioni economiche trasparenti idonee ad evidenziare tutte le voci che compongono l'effettivo costo del traffico telefonico. All'art. 4, lett. b) precisa che *"il prezzo dell'offerta, le tipologie di servizi e di traffico escluse e quelle incluse nel prezzo, nonché i limiti quantitativi eventualmente previsti per ciascuna delle suddette tipologie, con la precisazione delle condizioni economiche che saranno applicate per le prestazioni eccedenti"*.

Ancora, sul punto vanno richiamate le disposizioni dettate dalla delibera n. 126/07/CONS relativa alle misure a tutela dell'utenza per facilitare la comprensione delle condizioni economiche dei servizi di comunicazione elettronica sia su rete fissa che su rete mobile e agevolare la scelta tra le diverse offerte presenti sul mercato, in attuazione di quanto disposto all'art. 71 D.Lgs. 259/2003.

Da ultimo, la delibera 326/10/CSP riafferma la necessità che *"Gli operatori mobili, in conformità con le disposizioni regolamentari dell'Autorità in materia di trasparenza delle condizioni economiche dei servizi offerti alla clientela ed in linea con le migliori pratiche a livello comunitario, assicurano agli utenti finali condizioni di piena trasparenza sui nuovi piani tariffari di base per i servizi voce e SMS nel rispetto degli impegni di cui alle note citate in premessa. Gli operatori mobili assicurano che gli utenti finali siano pienamente informati sulla disponibilità di piani tariffari di base per i servizi voce, traffico dati e SMS conformi alle premesse poste a base del presente provvedimento e, se già clienti, che possano passare ad essi gratuitamente. Tali informazioni sono rese al pubblico con ogni utile modalità e canale di contatto, inclusa la rete di vendita e il sito web aziendale"*.

Nella fattispecie in esame, l'istante lamenta l'applicazione di tariffe diverse da quelle concordate e di non aver avuto la possibilità di monitorare in tempo reale il consumo effettuato e la relativa spesa, avendo contezza dei costi solo al ricevimento delle fatture e rilevando addebiti elevati e comunque non conformi alle condizioni contrattuali.

La società Vodafone Omnitel N.V. si è limitata a ribadire *sic et simpliciter* la correttezza degli addebiti contestati (sul punto, si vedono le deduzioni rese all'udienza di discussione del 9.9.2010 *"Vodafone ribadisce che il gestore ha conteggiato e quantificato il traffico wap sempre sullo stesso costo, pari ad € 0,08 oltre iva al minuto, come si evince dal dettaglio del piano tariffario allegato alle fatture inviate all'utente"*) ma non ha fornito sufficienti evidenze documentali, né prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente, né ha dimostrato di aver effettuati i controlli e gli accertamenti tecnici del caso, che devono essere indicati nei riscontri ai reclami, secondo il disposto dell'art. 8, comma 4, della delibera Agcom 179/03/CSP.

Sul punto, l'Agcom ha più volte evidenziato che l'Operatore, nella gestione dei reclami afferenti il traffico inviato dall'utente è tenuto a fornire ogni adeguata spiegazione sulle somme fatturate, nonché documentare le proprie affermazioni: in caso contrario, rimane fermo il diritto dell'utente allo storno o rimborso delle somme.

Stante la mancato assolvimento dell'onere probatorio, l'omessa allegazione di documentazione idonea a supportare la legittimità degli addebiti contestati e l'incertezza delle condizioni economiche applicate al traffico wap, si ritiene equo disporre il rimborso integrale di € 1.767,70.

Ma non è tutto. L'utente si duole altresì della omessa gestione del reclamo sporto al servizio clienti e reiterato a mezzo fax del 7.7.2007 e del 12.12.2007; nessuna informazione o riscontro anche all'esito del presente procedimento, è pervenuto da Vodafone con riferimento alle



condizioni economiche applicate ai volumi di traffico: la condotta del gestore si appalesa posta in violazione dei principi di trasparenza e completezza informativa di cui all'art. 4 della delibera 179/03/CSP che espressamente sancisce *"gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche della prestazione dei servizi"*, al fine di consentire un utilizzo ottimale degli stessi.

Sul punto, Vodafone in sede di udienza fissata per la discussione della controversia si limita a sostenere che: *"Vodafone contesta inoltre il mancato riscontro delle contestazioni in quanto l'utente non ha prova certa delle stesse e non vi è prova certa dell'effettiva ricezione da parte del gestore di tali contestazioni. Né tale prova può essere assunta dall'invio di un fax, in quanto la trasmissione e la ricezione potrebbe essere stata non perfetta. Si ribadisce quindi l'estraneità della società Vodafone dai fatti oggetto della presente istanza."*

Appare pertanto opportuno richiamare il dettato regolamentare in materia: l'art. 1, comma 1, lettera d) dell'allegato A della Delibera 179/03/CSP definisce *"reclamo"* come *"istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio ovvero una questione attinente all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*.

A norma degli artt. 8, comma 4, e 11, comma 2, della suddetta delibera *"qualora un utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta 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"*.

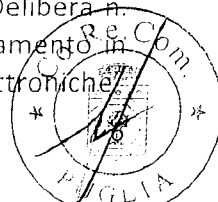
Evidente è la finalità di tale previsione normativa: dare all'utente reclamante un riscontro chiaro, esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Nessun pregio, quindi, hanno le contestazioni del Gestore anche in considerazione delle disposizioni contenute nella Carta Servizi Vodafone che fissa in 45 giorni, il tempo massimo per la definizione del reclamo: sta di fatto che l'operatore non ha riscontrato le richieste di chiarimenti dell'utente né assolto l'onere di dimostrare di aver correttamente gestito il reclamo sporto dall'utente con successive note del 7.7.2007 e 12.12.2007, con conseguente diritto dell'istante al riconoscimento dell'indennizzo. *"La mancata risposta al reclamo, da cui deriva la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo da mancata risposta al reclamo"*, quale inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP.

Ai fini della determinazione dell'indennizzo va richiamata la Carta Servizi Vodafone: *"tempo massimo per la definizione dei reclami euro 45 giorni dal ricevimento del reclamo. 5,16 euro per ogni giorno di ritardo (fino a un massimo di 51,65 euro)"*.

Con riferimento al limite indicato, va detto che l'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche stabilisce che gli indennizzi riconosciuti all'esito della procedura devono soddisfare il requisito dell'equità e tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura: pertanto la misura degli stessi deve necessariamente prescindere dai massimali previsti dalla Carta dei Servizi, in quanto tale limite viola il principio di proporzionalità, inteso in termini di adeguatezza dell'indennizzo rispetto al pregiudizio subito, da calcolarsi sulla base dei criteri della qualità e quantità del servizio, il tipo di utenza (nel caso di specie, *business*), il valore del canone corrisposto e la durata del disservizio.

Appare altresì utile richiamare le osservazioni e le valutazioni dell'Agcom di cui alla Delibera n. 124/10/CONS del 16.4.2010 recante *"Consultazione pubblica sull'adozione di un regolamento in materia di indennizzi applicabili nei rapporti tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"*.





e alla successiva Delibera 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": con particolare riferimento all'indennizzo per mancato o ritardato riscontro ai reclami proposti dall'utente *«si ritiene opportuno disciplinare espressamente la fattispecie concernente l'omessa o ritardata risposta ad un reclamo, per la quale si ritiene equo e proporzionale stabilire un indennizzo minimo unitario pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo nella risposta, con il limite di euro 300,00. Si ritiene altresì opportuno stabilire un criterio univoco per il calcolo dell'indennizzo nelle ipotesi di reclami reiterati oppure relativi a più utenze. (...) Tale ultimo criterio di calcolo può trovare applicazione anche per le fattispecie di mancata risposta al reclamo da parte degli operatori, ove il pregiudizio può considerarsi di entità sensibilmente inferiore rispetto ai casi più gravi. D'altro canto, relativamente alla mancata risposta ai reclami non va dimenticato che nei casi in cui l'inerzia dell'operatore rispetto ad un reclamo comporti conseguenze più gravi della semplice incertezza su una determinata situazione, il sistema offre strumenti ulteriori per un'adeguata soluzione; in generale, se l'incertezza determinata dalla mancata risposta al reclamo provoca pregiudizi tali da rendere necessario un pronto accertamento, ebbene l'utente avrà comunque la possibilità di porre fine a tale situazione di incertezza avviando la procedura per la risoluzione della controversia».*

Sulla base di tali principi nel caso di specie, stante le indicazioni fornite dall'Agcom, il lasso di tempo trascorso tra la proposizione dei reclami (7.7.2007 e 12.12.2007), il deposito dell'istanza di conciliazione (8.2.2010) e di definizione della controversia (25.6.2010) e considerato che nella fattispecie in esame l'omessa risposta al reclamo non ha comportato conseguenze più gravi della semplice incertezza sul traffico wap che in questa sede comunque si rimborsa integralmente; ed ancora, vista la necessità, più volte riaffermata dall'Autorità, di determinare un criterio equo e proporzionale e non individuato su base giornaliera, appare congruo riconoscere all'istante la somma massima predeterminata dalle suddette delibere pari ad € 300,00 (trecento/00).

Infine, si ritiene equo liquidare in favore dell'istante a titolo di rimborso spese di procedura l'importo omniacomprendivo di € 100,00 (cento/00), stante la partecipazione dell'utente sia all'udienza fissata per l'esperimento del tentativo di conciliazione che a quella di discussione della controversia.

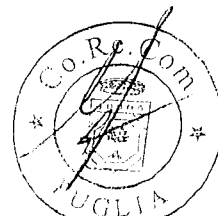
3. Conclusioni

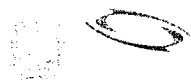
In considerazione di quanto esposto in premessa, si ritiene di dover accogliere le richieste formulate dall'istante, disponendo il rimborso delle fatture contestate e il riconoscimento dell'indennizzo per omesso riscontro ai reclami.

Tutto ciò premesso, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge:

DELIBERA

Tutto ciò premesso, Vodafone Omnitel N.V., con sede amministrativa e gestionale in Ivrea (TO) alla via Jervis 13, è tenuta a:





- 1) Corrispondere al Sig. [redacted] la somma di € 1.767,70 (millesettecentosessantasette/70) relativo al traffico wap contestato (fatture n.ri 8074903732 del 30.12.2006, n. 8075174038 del 28.2.2007 e n. 8075369701 del 29.4.2007);
- 2) Corrispondere al Sig. [redacted] l'importo di € 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per omesso riscontro dei reclami;
- 3) Corrispondere al Sig. [redacted] l'importo di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese procedurali, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera AGCOM n. 173/07/CONS.

La Società è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

La somma sopra determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di scadenza del suddetto termine di sessanta giorni.

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.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/Cons il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 259/2003.

Ai sensi dell'art. 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 sessanta giorni dalla notifica dello stesso.

Il Direttore
Dr. Domenico Giotta

Il Presidente
Sen. Giuseppe Giacobazzo

Giuseppe Giacobazzo

La presente copia composta
di n° 08 (otto) pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio

12 APR. 2011

Il Funzionario istruttore
Avv. Valeria Massari

Valeria Massari

IL DIRETTORE
(Dott. Domenico GIOTTA)

