

**DELIBERA N. 29/12/CRL**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**RAFFAELLI / VODAFONE OMNITEL**  
**IL CORECOM LAZIO**

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 12.6.2012;

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 25 marzo 2011, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/165/2011, con cui la SIG.RA RAFFAELLI (di seguito, per brevità, Sig.ra RAFFAELLI) ha chiesto

l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società VODAFONE OMNITEL [REDACTED]. (di seguito, per brevità, VODAFONE);

VISTA la nota del 13 Aprile 2011 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 20 Aprile 2011, con la quale la sig.ra Raffaelli ha presentato i documenti richiesti;

VISTA la nota del 2 maggio 2011, con la quale Vodafone ha presentato la memoria difensiva;

UDITE tutte le parti all'udienza del 20 luglio 2011;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.**

**a)** Con istanza n. 197/2011 del 13.01.2011 l'utente proponeva tentativo obbligatorio di conciliazione rappresentando di aver subito l'ingiustificata sospensione senza preavviso a far data dal 10.01.2010, della sim con opzione dual ram e you&me di cui al contratto Vodafone (in atti); il contratto, associato a Eunics [REDACTED], prevedeva la possibilità di fatturare separatamente le chiamate personali; l'utente era sempre stata in regola con i pagamenti delle fatture Vodafone a lei intestate e addebitate su carta di credito. Chiedeva pertanto la riattivazione del numero con le medesime opzioni già attive, oltre al risarcimento del danno.

**b)** All'udienza del 24 marzo 2011, l'utente insisteva nella proprie richieste, chiedendo indennizzo di Euro 5.000; Vodafone non accordava la richiesta, con conseguente esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione.

**c)** Con successiva istanza di definizione rubricata al n. LAZIO/D/165/2011 del 25.3.2011, l'istante riproponeva le medesime domande di riattivazione dell'utenza e di indennizzo di Euro 5.000,00 per la sospensione senza preavviso della sim dual ram. Depositava copia di tutte le fatture Vodafone, con prova del relativo pagamento.

**d)** Con memoria del 02 maggio 2011 Vodafone eccepiva la genericità della richiesta di risarcimento del danno e la sua inammissibilità; nel merito, deduceva che l'utente aveva *"sottoscritto con Vodafone, tramite Eutelia [REDACTED] un contratto privato 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 è stata successivamente sospesa avendo Agile un insoluto elevatissimo nei confronti di Vodafone e l'utente è già stato invitato a fare riferimento al proprio referente interno ad Agile [REDACTED] per il cui tramite il contratto era stato stipulato"*; deduceva che la sim era e rimaneva "un bene aziendale" di Agile [REDACTED] che, quindi, *"può essere legittimamente sospesa da Vodafone in caso di inadempimento di Agile [REDACTED]"*. Chiedeva pertanto il rigetto delle domande dell'utente.

**e)** All'udienza di discussione del 20 luglio 2011 l'utente si riportava ai propri scritti difensivi; Vodafone, per mero spirito conciliativo, proponeva un indennizzo pari ad € 400,00, che l'utente non accettava.

Il Legale istruttore, preso atto che le Parti non avevano raggiunto un accordo, dichiarava chiusa l'udienza e, riservati gli ulteriori adempimenti di rito, rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

## **2. Motivi della decisione.**

### **2.1. Osservazioni in 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 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' dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario. Pertanto, qualunque domanda di risarcimento per i danni ed i disagi subiti, dall'utente quantificati in € 5.000,00, deve essere dichiarata inammissibile in questa sede, e correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, quale domanda di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione al suo inadempimento.

Deve invece essere dichiarata inammissibile in sede di domanda ex art. 14 Regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS, la domanda di riattivazione dell'utenza ai sensi dell'art.19,comma 4 del Regolamento medesimo.

### **2.2. Nel merito.**

L'utente ha provato documentalmente la sottoscrizione di un contratto con Vodafone denominato "Dual e attivazione codice 9", che prevedeva la fatturazione da parte di Vodafone, direttamente all'utente, delle chiamate personali da questo effettuate su sim aziendale; ha altresì depositato copia dell'accordo Vodafone-Eutelia in base al quale tale fatturazione separata era resa possibile, nonché copia di tutte le fatture emesse da Vodafone con prova del relativo pagamento con addebito su carta di credito dell'utente.

L'utente era dunque contraente di Vodafone, in un rapporto obbligatorio che prevedeva la somministrazione del servizio telefonico da parte di Vodafone, dietro il pagamento del corrispettivo da parte dell'utente; l'utente è invece soggetto estraneo al rapporto/i tra Vodafone e Eutelia e/o Agile.

Ai sensi dell'art. 3 comma 4 della Delibera 179/03/CSP, gli organismi di telecomunicazione devono offrire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione; la eventuale sospensione amministrativa dell'utenza deve essere preceduta dal preavviso previsto dall'art. 5 Delibera 173/07/CONS, in mancanza della quale la sospensione è illegittima.

Vodafone si è reso inadempiente al contratto con l'utente: non ha garantito la continuità nell'erogazione del servizio e non ha fornito la prova di avere inviato all'utente il preavviso di sospensione, né ha altrimenti dedotto alcunchè in merito alla stessa.

Del tutto irrilevanti sono poi le vicende relative ai rapporti contrattuali tra Vodafone e Agile e gli eventuali inadempimenti dell'una nei confronti dell'altra, cui l'utente è rimasto estraneo.

Sussiste pertanto una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo alla società Vodafone ed il diritto dell'utente all'indennizzo per la illegittima sospensione dell'utenza mobile a far data dal 10.1.2010 e sino alla data di proposizione dell'istanza di definizione del 25.3.2011.

L'indennizzo, ai sensi dell'art. 2 dell'allegato A al Regolamento in materia di indennizzi di cui alla Delibera 73/11/CONS, deve essere liquidato - in base all'art. 4.1 del citato Regolamento - in euro 7,50 per ogni giorno di sospensione, per complessivi Euro 3.292,50.

### **3. 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 materia del contendere e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo liquidare l'importo di euro 200,00 (duecento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

\*\*\* \*\*

Per tutto quanto sopra esposto e considerato,

### **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda della sig.ra ■■■ RAFFAELLI, sia da accogliere, come da motivazione;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, nonché sulla base di quanto dettagliato in atti dall'utente, sia congruo riconoscere alla sig.ra ■■■ RAFFAELLI un importo omnicomprensivo di Euro 200,00 (duecento/00);

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

### **DELIBERA**

L'accoglimento, nei termini di quanto già esplicito, dell'istanza presentata dalla sig.ra ■■■ RAFFAELLI in data 25 marzo 2011.

La società VODAFONE OMNITEL ■■■ è pertanto tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario o bonifico, le seguenti somme:

- a) Euro 3.292,50= (tremila duecentonovantadue/50=) a titolo di indennizzo per la sospensione senza preavviso della sim dual ram per i periodi indicati in motivazione, oltre interessi legali dalla data della presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- b) Euro 200,00= (duecento/00=) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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.

La società è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom Lazio.

Roma, 12 giugno 2012

Il Presidente  
Francesco Soro  
Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento  
Ines Dominici  
Fto