



Comitato regionale per le comunicazioni

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 41 del 13 giugno 2012

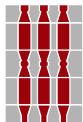
OGGETTO	Definizione della controversia XXXXXX contro Vodafone Omnitel XXX
----------------	---

	Pres.	Ass.
Presidente: Mario Capanna	X	
Membro: Giuseppe Bolognini	X	
Membro: Oliviero Faramelli	X	
Membro: Matteo Fortunati	X	
Membro: Margherita Vagaggini	X	

Presidente: Mario Capanna

Estensore: Simonetta Silvestri

Il Verbalizzante: Simonetta Silvestri



Comitato regionale per le comunicazioni

Definizione della controversia

XXXXXX – VODAFONE OMNITEL XXX

VISTO il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la legge regionale 12 giugno 2007, n. 21 “Struttura organizzativa e dirigenza del Consiglio regionale” e il successivo regolamento di organizzazione attuativo della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modifiche ed integrazioni “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

VISTA la legge regionale 9 agosto 1991, n. 21 “Prime norme sul procedimento amministrativo”;

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” e, in particolare, l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

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

VISTE la legge regione dell'Umbria 11 gennaio 2000 n.3 recante “norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 recante “regolamento per il funzionamento e l'organizzazione e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni”;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”(di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 529/09/CONS recante “approvazione linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” ;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

VISTA la convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP “Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”;



Comitato regionale per le comunicazioni

VISTA la delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.418/07/CONS “disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamate e tutela dell'utenza”;

VISTA la delibera n.73/11/CONS “approvazione del regolamento in materia d'indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481” (di seguito Regolamento Indennizzi);

RICHIAMATA la delibera n. 88/10/CIR avente ad oggetto la controversia tra la medesima società XXXXXX e l'operatore Vodafone e relativa ai disservizi ricadenti nel periodo luglio 2009;

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata pervenuta il 23 marzo 2011 (prot. n.1321), con la quale la società XXXXXX, corrente in XXXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con Vodafone Omnitel XXX (di seguito, anche per brevità, anche denominata Vodafone);

VISTA la nota datata 28 marzo 2011 (prot.n.1419) con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza del 23 maggio 2011 per la discussione della medesima, rinviata poi al giorno 8 giugno 2011;

PRESO ATTO che l'operatore Vodafone non ha prodotto scritti difensivi né presenziato all'udienza per la definizione della presente controversia;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 8 giugno 2011 con il quale si dava atto della mancata comparizione di entrambe le parti della procedura;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del componente del Comitato Dott. Matteo Fortunati;

CONSIDERATO quanto segue:

1. SVOLGIMENTO DEL PROCEDIMENTO.

1.1- Premesso e richiamato il contenuto della delibera n. 88/10/CIR, con l'istanza avanzata in data 23.3.2011 la società XXXXXX, intestataria delle 6 utenze di rete mobile nn. XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, tutte già oggetto del contenzioso definito appunto con la delibera da ultimo citata, contestava la ulteriore e nuova disattivazione del servizio voce relativo alle utenze sopra richiamate, a far data dal 15.10.2009 sino al 12.11.2009, quale conseguenza della omessa regolarizzazione della posizione amministrativa contabile a seguito dell'accordo transattivo del 17.9.2009;

Sulla base di detta rappresentazione la società istante chiedeva che:



Comitato regionale per le comunicazioni

- venisse accertato il mancato riconoscimento, da parte dell'operatore Vodafone, anche della somma a titolo di interessi legali e relativa all'assegno n. 2401222490-04, emesso in esecuzione della delibera n. 88/10/CIR del 15.11.2010;
- venisse accertato il grave inadempimento nell'esecuzione degli obblighi nascenti dal contratto, avendo l'operatore in questione considerato la società *de quo* insolvente della fattura n. AB01774919, della quale si chiede lo storno totale;
- venisse accertata l'illegittima sospensione del servizio voce relativo alle utenze in esame dal 15.10.2009 al 12.11.2009 con corresponsione del relativo indennizzo;

1.3- L'operatore Vodafone non provvedeva a depositare memorie né a comparire all'udienza fissata per la discussione della controversia.

2. RISULTANZE ISTRUTTORIE E MOTIVI DELLA DECISIONE.

In rito.

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

Nel merito.

Sulla mancata regolarizzazione della posizione contabile amministrativa e indennizzo per illegittimo distacco delle linee telefoniche.

Sebbene sia presente in atti copiosa corrispondenza tra l'utente e l'operatore e sebbene la controversia sia stata già definita, per alcuni aspetti, dalla delibera n. 88/10/CIR in premessa richiamata, va evidenziato come la problematica sollevata non è giunta ad una definitiva risoluzione.

Nello specifico l'intera vicenda si articola sull'indebita fatturazione, conseguente all'erronea contabilizzazione presente su sistemi informativi sulla base dell'inserimento delle fatture di importi non dovuti, in quanto riportanti costi inerenti a canoni superiori a quelli pattuiti, circostanza peraltro comprovata dalla stessa società Vodafone che nel luglio del 2008 ha riconosciuto un accredito di €. 4000,00 nonché dalle successive compensazioni prospettate negli accordi transattivi successivi.

2.2. Merita quindi accoglimento la richiesta di indennizzo formulata dalla società istante in merito alla illegittima disattivazione delle linee telefoniche per il periodo dal 15.10.2009 al 12.11.2009 conseguente alla mancata regolarizzazione della posizione amministrativa contabile dell'utente, sia a fronte delle numerose contestazioni che dell'accordo transattivo del 17.9.2009 disatteso completamente dalla Vodafone.

Il Regolamento indennizzi in premessa richiamato, all'art. 4 rubricato "Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio" prevede un indennizzo pari ad €. 7,50 per ogni giorno di ritardo, che nel



Comitato regionale per le comunicazioni

caso di utenze affari, ai sensi del disposto di cui all'art. 12, comma 2, del medesimo Regolamento, va considerato in misura pari al doppio.

Quindi per il periodo dal 15.10.2009 al 12.11.2009, per numero complessivo di 28 giorni, l'utente ha diritto alla liquidazione dell'importo di **€ 2520,00** (**€ 7,50 x 2 x 28 gg. x 6 utenze = € 2520,00**) dovendosi prescindere anche in questo caso dal massimale previsto dalla Carta dei Servizi. Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

2.3- Merita accoglimento anche la richiesta di storno degli importi non dovuti, allo stato insoluti, in quanto la Società Vodafone non ha fornito alcuna motivazione in ordine all'omessa regolarizzazione contabile ed alle conseguenti indebite fatturazioni, né adeguato supporto probatorio tale da dimostrare la correttezza degli importi fatturati.

Sulle spese di procedura.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare i rimborsi ed indennizzi si tenga conto *“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”* e che *“quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi”*, vadano comunque *“rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss. , le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione”*.

Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, nonché dell'accertata responsabilità dell'operatore telefonico, si ritiene congruo l'importo di € 150,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

All'unanimità dei voti espressi nei modi di legge

DELIBERA

l'accoglimento, nei termini di quanto esplicitato, dell'istanza presentata dalla società XXXXXXXX, corrente in XXXXX.

La società Vodafone, in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuta a corrispondere all'istante le somme calcolate come in motivazione:



Comitato regionale per le comunicazioni

1) **euro 2520,00** a titolo di indennizzo per la illegittima sospensione delle utenze telefoniche dal 15.10.2009 al 12.11.2009, oltre interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

2) **euro 50,00** a titolo di spese di procedura.

La Vodafone è altresì tenuta ad azzerare l'eventuale posizione debitoria ancora aperta a carico della società istante per i fatti oggetto di controversia, ritirando le eventuali pratiche di recupero crediti, nonché a procedere regolarizzazione della posizione contabile amministrativa della società istante.

Salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

La società Vodafone Omnitel XXXX. è tenuta ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato alla XXXXXX a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, 3° comma del Regolamento il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs.01 agosto 2003 n.259.

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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti del presente provvedimento.

Perugia, 13 giugno 2012

IL PRESIDENTE

Dott. Mario Capanna

IL CONSIGLIERE RELATORE

Dott. Matteo Fortunati

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

Dott.ssa Simonetta Silvestri