



## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 18 del 15/06/2012

Oggetto: Definizione della controversia: c/ VODAFONE OMNITEL NV

L'anno 2012 addì 15 del mese di GIUGNO, nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40F – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Felice Blasi	Presidente	X	
Antonia Daloiso	Vice presidente	X	
Elena Pinto	Vice presidente	X	
Stefano Cristante	componente	X	
Adelmo Gaetani	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



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

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 funzionario istruttore Avv. Valeria Massari;

### Premesso che:

- con istanza GU14 (prot. 20110021827) la società \_\_\_\_\_, con sede in \_\_\_\_\_ alla Via \_\_\_\_\_, 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 \_\_\_\_\_;
- con nota (prot. n. 20110021837 del 23.12.2011) questo Ufficio comunicava, ai sensi dell'art. 15 della Delibera Agcom 173/07/Cons, l'avvio del procedimento e convocava le parti per la discussione della controversia, concedendo termine per il deposito di memorie difensive, documenti e repliche;
- con memoria del 20.1.2012 (prot. n. 20120001682) l'istante, a mezzo del proprio difensore, forniva ulteriori chiarimenti in ordine alla controversia;
- all'udienza di discussione, fissata per il giorno 27.1.2012 e rinviata al 1.2.2012 (prot. n. 20120001658), i difensori delle parti precisavano i fatti e le richieste, come da relativo verbale (prot. n. 20110002403);
- esaurita la fase istruttoria, la controversia veniva definita.

### Considerato quanto segue:

#### 1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

\_\_\_\_\_ nella propria istanza introduttiva e nel corso dell'istruttoria ha rappresentato quanto segue:

- a) In data 10.6.2010 la società sottoscriveva proposta di contratto business tramite agente di zona relativo alla fornitura del servizio di fonia e adsl per la linea \_\_\_\_\_, abbinato a utenze mobili;
- b) In data 15.6.2010 l'istante riceveva gli apparati compresi nell'offerta: *Vodafone Station* e due telefoni cellulari, oltre che la *usim* con per la nuova utenza mobile (\_\_\_\_\_);
- c) La *Vodafone Station*, installata in pari data, non risultava funzionante e pertanto veniva sostituita con nuovo apparato il 13.7.2010 ed ancora in data 1.8.2010;
- d) L'utente segnalava altresì che il servizio voce e adsl funzionava in maniera discontinua;
- e) In data 1.8.2010 \_\_\_\_\_ esercitava diritto di recesso a mezzo raccomandata a/r;
- f) Con raccomandata a/r 13.9.2010 contestava la fattura n. 8741616287 del 22.7.2010 (bimestre 11.6.2010-16.7.2010) di € 161,81 chiedendone il rimborso e intimava il rilascio della linea;
- g) La fattura n. 8208140426 del 22.9.2010 (bimestre 17.7.2010-16.9.2010 per € 218,86) veniva pagata dall'utente anche se contestata a mezzo raccomandata a/r 2.11.2010;
- h) In data 7.10.2010 \_\_\_\_\_ formalizzava richiesta di passaggio ad altro gestore telefonico per l'utenza \_\_\_\_\_, sottoscrivendo il relativo contratto il 15.12.2010 con Wind Telecomunicazioni S.p.a.;
- i) Vodafone riscontrava le istanze dell'utente con mail del 9.12.2010, comunicando le modalità necessarie per esercitare il diritto di recesso, trasmettendo copia del contratto sottoscritto ed offrendo un rimborso di € 300,00 a titolo conciliativo. \_\_\_\_\_ non accettata la proposta formulata;
- j) Con fax del 27.12.2010 l'utente contestava la fattura n. AA00294176 del 20.11.2010 (bimestre 17.9.2010-16.11.2010) di € 318,09, cui seguiva riscontro della Vodafone con mail 6.1.2011;
- k) Nelle more, anche l'utenza mobile \_\_\_\_\_ migrava verso altro operatore;
- l) In data 27.1.2011 l'istante restituiva i due telefoni cellulari e le tre *usim* relative al contratto sottoscritto;



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

- m) Con mail del 8.2.2011 Vodafone confermava la disattivazione del numero e comunicava il rimborso delle fatture n. AA00294176 del 20.11.2010 (bimestre 17.9.2010-16.11.2010) di € 318,09 e n. AB00916825 del 20.1.2011 (bimestre 17.11.2010-16.01.2011) di € 535,34, offrendo l'ulteriore somma di € 500,00 e lo storno di eventuali penali per recesso anticipato. Tale proposta non veniva accettata dall'utente;
- n) Con nota di credito e relativo assegno del marzo 2011 di € 853,41 Vodafone rimborsava le fatture contestate;
- o) In data 3.3.2011 l'istante consegnava la *Vodafone Station* presso un centro autorizzato;
- p) Vodafone, a mezzo mail del 6.5.2011, sollecitava il pagamento della fattura n. AB0358404 di € 159,79, insoluta, rendendosi successivamente disponibile al relativo annullamento;
- q) Anche la fattura n. AB06195109 del 20.5.2011 (bimestre 17.3.2011-16.5.2011) di € 130,50 restava insoluta;
- r) Con fax 20.5.2012 Vodafone comunicava il codice di migrazione, confermando la volontà di azzerare la posizione debitoria;
- s) La proposta non veniva accettata dall'utente che, pertanto, esperiva tentativo di conciliazione dinanzi il Corecom Puglia (istanza prot. 20110005541);
- t) Il procedimento si concludeva con verbale di mancato accordo n. 2456/2011 del 14.6.2011 (prot. n. 2011009772);
- u) Con fax 1.8.2011 l'Operatore comunicava lo storno delle fatture emesse il 22.3.2011, 20.5.2011 e il 20.7.2011, la disattivazione delle utenze ancora attive ed offriva un accredito di € 700,00 per la definizione bonaria della controversia. La proposta non veniva accettata dall'utente;
- v) In data 21.9.2011 Vodafone emetteva fattura n. AB11698612 (bimestre 17.7.2011-16.9.2011), con un importo pari a zero.

Sulla scorta di tali premesse, chiedeva all'Autorità di definire la controversia disponendo la liquidazione degli indennizzi per mancata lavorazione del recesso, mancata risposta ai reclami, attivazione dei servizi non richiesti, rimborso delle somme pagate dopo il recesso e risarcimento del danno.

Nella memoria depositata, l'istante integrava le proprie richieste domandando lo storno della fattura n. AB14558096 del 22.11.2011 di € 1,48.

All'udienza del 1.2.2012, l'Avv. - per conto dell'utente - precisava che "per l'utenza 0997712105 il passaggio con altro operatore è avvenuto il 5.3.2011, laddove l'utenza mobile è passata a Wind nei primi giorni di gennaio 2011. Il numero mai richiesto, attivato arbitrariamente dal 15.6.2010 (prima fattura) veniva disattivato nel settembre 2010 come si evince sulla fattura successiva n. AA00294176 del 20.11.2010. A seguito di recesso esercitato con raccomandata a/r del 1.8.2010, in data 27.1.2011 venivano restituiti alla Vodafone gli apparati di cui al contratto e le sim mobili".

Precisava altresì, i disservizi lamentati quali: "malfunzionamento linea fissa e adsl dal 15.6.2010 (data attivazione contratto) sino al 5.3.2011 (data di passaggio ad altro gestore); omesso riscontro reclami; mancata lavorazione del recesso dal 1.8.2010 (data prima raccomandata di recesso) al 22.11.2011 (data dell'ultima fattura n. AB14558096 emessa il 22.11.2011); attivazione arbitraria mai richiesta della linea dal 15.6.2010 (data di attivazione contratto) al 16.9.2010".

Chiedeva pertanto "storno della fattura n. AB14558096 emessa 22.11.2011 di € 1,48 (le altre sono state già stornate da Vodafone) e la manleva per qualsiasi somma che l'agenzia dell'entrate chiederà all'utente per la tassa di concessione governativa, perché sino al 5.3.2011 (passaggio ad altro operatore) l'utente ha sempre pagato anche la TCG; il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti, gli indennizzi per i disservizi di cui sopra e il rimborso delle spese di procedura".



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

Vodafone, a mezzo del proprio rappresentante Dott.ssa \_\_\_\_\_, a fronte dei disservizi lamentati dall'utente, a fini conciliativi, offriva lo storno della posizione debitoria, il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti e un indennizzo pari ad € 700,00 (settecento/00).

La proposta non veniva accettata dall'istante e pertanto, esaurita la fase istruttoria, la controversia veniva definita.

### 2. Valutazioni in ordine al caso in esame

Prima di esaminare nel merito il contenzioso in oggetto appaiono necessarie alcune considerazioni preliminari.

Con riferimento alla richiesta di risarcimento dei danni formulata dall'istante, si osserva 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.

Ciò detto, va altresì sottolineato che a norma della Delibera Agcom 529/09/Cons *"la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione degli indennizzi"*.

Il contenuto delle singole richieste di parte, però, *"può essere interpretato in maniera più sfumata e, in ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare"*.

Ed infatti, relativamente alla liquidazione del danno, l'Authority precisa che *"l'istanza di risarcimento dei danni soprattutto per il fatto di essere comunemente utilizzata dagli utenti per indicare la richiesta di ristoro del pregiudizio subiti, può essere soddisfatta con gli indennizzi contrattuali liquidabili in sede di definizione. (...) Infatti, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno"*.

Infine, nelle linee guida adottate con la suddetta Delibera 529/09/Cons è precisato che *"la natura discrezionale del potere di risoluzione delle controversie dell'Autorità, come qualsiasi altra pubblica amministrazione nell'esercizio delle sue funzioni, importa, infatti, il riconoscimento di un potere di apprezzamento di tutte le circostanze di fatto che hanno condizionato il rapporto, al fine di ricondurlo ad equità tramite pronuncia che riequilibri le posizioni delle parti nel pubblico interesse"*.

Del resto, la valutazione equitativa costituisce uno dei parametri cardine della risoluzione non giurisdizionale delle controversie indicati nelle Raccomandazioni comunitarie n. 258/1998 e n. 310/2001, espressamente richiamate dalla Delibera 173/07/Cons.

#### - Malfunzionamento del servizio voce e adsl

Nel merito, l'istante lamenta anzitutto il malfunzionamento del servizio di telefonia fissa, voce e adsl a far data dall'attivazione contratto.

Alla luce dei principi enunciati in premessa, la richiesta di risarcimento danni formulata dall'istante è da intendersi quale richiesta di liquidazione degli indennizzi per malfunzionamento, così come poi meglio precisato e richiesto in sede di discussione della controversia.

Sul punto, Vodafone Omnitel N.V. non ha assolto all'onere di provare l'esatto adempimento degli obblighi assunti nei confronti dell'utente con la conclusione del contratto, vale a dire la regolare ed ininterrotta fornitura dei servizi di comunicazione elettronica richiesti.

 4



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

Nulla infatti è stato dedotto né documentato in ordine ai disservizi lamentati.

Chiarisce l'utente che, sin dall'attivazione del contratto (15.6.2010), gli apparati non risultavano funzionanti, tanto da necessitare ben tre sostituzioni (15.6.2010, 13.7.2010 e 1.8.2010) ed i servizi voce e adsl sulla linea fissa erano discontinui.

Si evince, altresì, dalla documentazione in atti (cfr. raccomandate a/r 13.9.2010 e 2.11.2010) che l'utente – a mezzo del proprio difensore – segnalava il disservizio comunicando che *"non avendo alcuna Vs comunicazione in merito, anche in ordine ai disservizi lamentati (ampiamente descritti sia nel recesso che nella precedente mia), con la presente Vi chiedo nuovamente di conoscere le modalità di restituzione della Vodafone station, dei telefonini e delle sim. Inoltre vi comunico che la Mia rappresentata, vista la precarietà dei Vs servizi, ha provveduto a richiedere l'attivazione della linea con altra compagnia telefonica"*.

Ed infatti, l'istante esercitava la volontà di porre fine al rapporto contrattuale a mezzo raccomandata a/r 1.8.2010 ricevuta da Vodafone in data 6.8.2010 e sottoscrivendo proposta commerciale con altro Gestore in data 15.12.2010.

In materia, la Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale) stabilisce che *"gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, secondo le previsioni normative e contrattuali, e in caso di disservizio devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate secondo le tempistiche indicate nelle Condizioni contrattuali. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può godere pienamente e con le modalità prescelte del servizio promesso ed acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale non sia dipeso da causa a lui non imputabile ovvero da cause tecniche non derivanti da colpa del gestore, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c. ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle Condizioni contrattuali"*.

La stessa Carta Servizi Vodafone enuncia il principio della "continuità": *Vodafone assicura il servizio di telecomunicazioni per ventiquattro ore al giorno in tutti i giorni dell'anno, tranne i casi di interruzione o di funzionamento irregolare. In tali casi, Vodafone si impegna a garantire ai Clienti il minor disagio e a informarli in anticipo, quando tecnicamente possibile, dell'inizio e della fine della situazione di interruzione o di funzionamento irregolare.*

Ed ancora, ai sensi dell'art. 7 delle Condizioni Generali di Abbonamento *"Vodafone si impegna a fornire assistenza al Cliente durante tutto il periodo nel quale il Servizio risulti attivo provvedendo al ripristino dello stesso in caso di malfunzionamenti o interruzioni imputabili a Vodafone"*.

Ebbene, come già chiarito, l'Operatore – pur avendone l'onere – non ha provato di aver risolto la problematica segnalata né di aver adeguatamente informato l'utente di eventuali difficoltà incontrate nella soluzione del disservizio, ovvero che il parziale inadempimento fosse ascrivibile a cause a lui non imputabili.

Vodafone, avrebbe dovuto provare la regolare fornitura del servizio voce anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sent. n. 13533/01), secondo il quale *"in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento"*.

AS  
-  
R  
A

5



## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

REGIONE PUGLIA

Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

All'esito delle risultanze istruttorie, si deve rilevare che - stante il lamentato malfunzionamento del servizio di comunicazione elettronica, considerati i numerosi reclami dell'istante, vista la documentazione versata in atti e in mancanza di prova contraria - il malfunzionamento del servizio di fonia e adsl è da imputarsi alla responsabilità della società Vodafone Omnitel NV.

Dalla copioso carteggio si evince, nel contempo, che a seguito delle segnalazioni al servizio clienti, Vodafone provvedeva alla sostituzione dell'apparato non funzionante in data 13.7.2010 e il 1.8.2010, così confermato dallo stesso utente.

Nella medesima data, l'istante recedeva dal contratto in considerazione del disservizio e della mancata risoluzione della problematica lamentata, sottoscrivendo in data 15.12.2010, con altro Operatore, contratto di fornitura del servizio di fonia e adsl sull'utenza

In considerazione di quanto emerso dall'istruttoria, visti l'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e la Delibera 73/11/Cons, tenendo conto del disservizio (malfunzionamento), della tipologia contrattuale (*business*) e del mancato assolvimento dell'onere probatorio, si ritiene equo liquidare l'indennizzo per malfunzionamento del servizio voce e adsl dal 1.8.2010 (data dell'ultima sostituzione dell'apparato e di prima segnalazione scritta) al 15.12.2010 (data di sottoscrizione del contratto con Wind Telecomunicazioni S.p.a.), per complessivi 137 giorni.

Con riferimento al *quantum*, l'art. 5 comma 2 dell'allegato A alla Delibera 73/11/Cons dispone che: "Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio (...) gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad € 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento".

Trattandosi di utenza *business*, trova applicazione l'art. 12, comma 2, della suddetta delibera prevede che "se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo *affari*, nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6 gli importi liquidati a titolo di indennizzo e nei limiti corrispondenti sono computati nella misura pari al doppio".

Ciò premesso, spetta a : un indennizzo di € 5,00, per ciascun servizio interessato dal malfunzionamento, come di seguito specificato:

giorni 137 x € 5,00 = € 685,00

giorni 137 x € 5,00 = € 685,00

per complessivi € 1.370,00 (milletrecentosettanta/00).

### - Mancata lavorazione del recesso

contesta altresì la fatturazione indebita a fronte del recesso formalizzato in data 1.8.2010 e la riconsegna degli apparati avvenuta il 27.1.2011 (n. 2 telefoni cellulari e n. 3 *usim*) e il 3.3.2011 (*Vodafone Station* e *Internet Key*).

Ed invero, nonostante della richiesta di disdetta contrattuale, Vodafone emetteva di seguenti conti telefonici: n. 8208140426 del 22.9.2010 di € 218,86, n. AA00294176 del 20.11.2010 di € 96,80, n. AB00916825 del 20.1.2011 di € 535,34, n. AB06195109 del 20.5.2011 di € 130,50 e n. AB14558096 del 22.11.2011 di € 1,48, tutti contestati.

A fronte delle suddette contestazioni, Vodafone Omnitel N.V. non ha fornito idonei riscontri probatori volti a confermare la correttezza del proprio operato.

E' opportuno evidenziare che la giurisprudenza ha più volte ribadito che la bolletta non costituisce un negozio di accertamento atto a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, resta pertanto in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura, se contestata nel suo ammontare da parte dell'utente (*Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n.10313*).

E' orientamento consolidato dell'Autorità ritenere che "la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento

6



## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

REGIONE PUGLIA

Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

*del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quelli trascritti in bolletta" (delibera n. 10/05/CIR).*

Del resto, sotto il profilo normativo, si evidenzia che la L. 40/2007 - al fine di favorire la concorrenza e di garantire ai consumatori finali un adeguato livello di conoscenza sugli effettivi prezzi del servizio nonché di facilitare il confronto tra le offerte presenti sul mercato - ha introdotto importanti novità a favore dei consumatori-utenti volte a garantire maggiore trasparenza delle tariffe e tutela nell'ambito dei contratti conclusi con operatori telefonici, televisivi e servizi internet.

Ed invero, il Decreto Legge 7/2007 (c.d. Decreto Bersani-bis) convertito nella L. 40/2007, all'art. 1, comma 1, riconosce al consumatore la facoltà di recedere dai contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazione elettronica o di trasferire la propria utenza presso altro operatore con il solo obbligo del preavviso.

E' bene chiarire che le specifiche tutele previste dalle suddette disposizioni si applicano agli utenti che non godono di un sostanziale potere negoziale e che, quindi, si limitano a sottoscrivere clausole predisposte dal contraente forte: ne discende che sotto il profilo soggettivo la normativa ricomprende sia gli utenti residenziali, le associazioni, le ditte individuali che piccole e medie imprese, prive di forza contrattuale.

Sul punto, la Direzione Tutela dei Consumatori dell'AGCOM, sentito il Consiglio in data 17.7.2008, ha precisato che: *"La suddetta disposizione si applica a tutti coloro che sottoscrivono contratti per adesione con operatori di telefonia, reti televisive e comunicazione elettronica, inclusi gli utenti finali non residenziali. La previsione non si applica ai contratti, quali quelli in uso per la fornitura di servizi alla clientela business di maggiori dimensioni, nei quali le clausole sono negoziate e, pertanto, non ricorre la fattispecie del contratto per adesione"*.

L'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento dell'utenza è senza vincoli temporali: l'eventuale previsione di una durata minima del contratto è vincolante per il solo operatore; l'utente è onerato del solo obbligo del preavviso che, in ogni caso, non può essere superiore a trenta giorni.

Ma vi è di più. Il recesso o il trasferimento devono essere garantiti senza ritardi e senza penali: gli unici importi ammessi infatti sono *"senza spese non giustificate da costi dell'operatore"*, ossia le spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato al costo sopportato da quest'ultimo per procedere alla disattivazione o al trasferimento dell'utenza.

Ebbene, è fuor dubbio che le importanti novità introdotte dalla Legge n. 40 del 2.4.2007 si applichino, sia sotto il profilo soggettivo che oggettivo, alla controversia che qui ci occupa.

Inoltre, al fine di chiarire la portata interpretativa della novella, la Direzione Tutela dei Consumatori dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha adottato Linee Guida (pubblicate il 28.6.2007) esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge.

Precisa l'Autorità che *"già dalla semplice lettura del contratto l'utente deve poter conoscere anche le eventuali spese richieste per l'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento, così da essere agevolato nell'esercizio di tali facoltà, potendone valutare le conseguenze sotto ogni profilo. In ogni caso, l'utente non deve versare alcuna "penale", comunque denominata, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze, poiché gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli "giustificati" da "costi" degli operatori"*.

Questi ultimi, pertanto, possono porre a carico dell'utente solo quei costi effettivamente sostenuti per la disattivazione del servizio, e tale spesa deve essere dagli stessi dimostrabile: *"Per essere in linea con l'intenzione della Legge n. 40/2007, il concetto di pertinenza del costo dovrà essere interpretato in senso oggettivo ed imparziale, valido per tutti gli operatori e secondo criteri di causalità/strumentalità dei costi/ricavi"*.

*92*



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

Ebbene, con riferimento al caso che ci occupa dall'istruttoria è emerso che l'Operatore, pur non deducendo nulla in ordine alle doglianze dell'utente, annullava la posizione debitoria dell'istante, ad eccezione dell'ultima fattura emessa n. AB14558096 del 22.11.2011 di € 1,48.

Inoltre, Vodafone, già prima dell'instaurazione del presente procedimento, provvedeva alla ripetizione integrale di quanto pagato (cfr. note di credito n. ZZ01010509 di € 318,08 e n. ZZ01010510 del 9.2.2011 di € 533,33), a mezzo assegno bancario n. 5.601.182.968.04 di € 853,41.

Tanto premesso, in considerazione di quanto sopra, si dispone la chiusura della posizione contabile-amministrativa relativa al contratto con storno integrale della fattura n. AB14558096 del 22.11.2011 di € 1,48 e di quelle eventualmente in emissione.

Si dispone altresì che Vodafone Omnitel NV provveda a ritirare, con oneri a suo carico, la pratica dalle società incaricate del recupero del credito vantato nei confronti dell'istante.

Infine, questa Autorità non ritiene sussistano i presupposti per la liquidazione dell'indennizzo richiesto dall'utente per mancata lavorazione del recesso, avendo già l'utente ottenuto un ristoro mediante lo storno dell'intera posizione debitoria e il rimborso delle fatture pagate.

### - Attivazione servizi non richiesti

lamentava altresì l'attivazione della linea fissa associata alla *usim* a far data dal 15.6.2010 al 16.9.2010.

Sul punto, l'istante precisa e documenta che la ridetta attivazione veniva contestata in data 13.9.2010, a mezzo raccomandata a/r anticipata via fax, e cessata il 16.9.2010.

Ciò si evince altresì dalla conto telefonico emesso per il bimestre 17.9.2010-16.11.2010.

Con riferimento ai costi addebitati, dalle fatture prodotte (n. 8741616287 del 22.7.2010 di € 161,81 e n. 8208140426 del 22.9.2010 di € 218,86) si evince che la linea veniva generato traffico pari, rispettivamente, a zero e ad € 2,84.

Tali costi venivano rimborsati dall'Operatore attraverso l'emissione di nota di credito sopra specificata.

Sul punto va detto la normativa dettata dal Codice Comunicazioni Elettroniche e dalle Delibere Agcom sanziona l'attivazione di servizi non richiesti laddove siano derivate conseguenze economiche pregiudizievoli per l'utente.

Nel caso *de quo*, a seguito di reclamo dell'istante, Vodafone si attivava per rimuovere gli effetti derivanti dal servizio (*rectius*: linea) non richiesto, attraverso la disattivazione della numerazione e la ripetizione di quanto pagato.

In considerazione di quanto precede e delle risultanze istruttorie questa Autorità non ritiene che sussistano i presupposti per la liquidazione del relativo indennizzo.

### - Riscontro reclami

L'utente si duole altresì dell'omesso riscontro ai reclami formulati.

Nel caso di specie, non si ritiene di poter accogliere la richiesta di liquidazione del relativo indennizzo, per le motivazioni che qui di seguito si specificano: innanzitutto, è bene chiarire che la disdetta formalizzata, nel caso *de quo*, con raccomandata a/r 1.8.2010 non è riconducibile alla nozione di reclamo, trattandosi di atto attraverso il quale l'utente manifesta la volontà di porre fine al rapporto contrattuale.

Inoltre, il combinato disposto degli artt. 8, comma 4, e 11, comma 2, dell'allegato A della Delibera 179/03/CSP, impone agli Operatori di fornire una risposta scritta nei casi di rigetto del reclamo: "la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che non nasce paritario, a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato".



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

Dall'istruttoria della presente controversia, è emerso che Vodafone riscontrava le doglianze dell'utente a mezzo note del 9.12.2010, 6.1.2011, 8.2.2011, 20.5.2011 proponendo, altresì, soluzioni di bonario componimento della lite.

A ciò si aggiunga che l'Operatore si attivava per la risoluzione della problematica lamentata rimborsando le fatture contestate, stornando i conti telefonici successivi al recesso e disattivando il numero di utenza non richiesto.

In considerazione di quanto precede e della documentazione in atti, questa Autorità non ritiene sussistano i presupposti per liquidazione dell'indennizzo richiesto.

### - Rimborso spese del procedimento

Con riferimento alla richiesta di rimborso delle spese di procedura, va precisato che l'art. 19, comma 6, del Regolamento soprarichiamato sancisce che "nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto del grado di partecipazione e del comportamento delle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Ne deriva che in sede di definizione amministrativa della controversia possano essere liquidate le spese di procedura, giustificate e necessarie, secondo i criteri di equità e proporzionalità, tenendo conto del comportamento delle parti anche nel corso del procedimento di conciliazione.

Ciò posto e visto il disposto della Delibera Agcom 529/09/Cons e dell'art. 19, comma 6, Delibera Agcom n. 173/07/Cons, rilevato che l'istante ha partecipato sia alla fase conciliativa che di definizione della controversia, si dispone la liquidazione della somma di € 100,00 (cento/00).

### 3. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa e del mancato assolvimento dell'onere probatorio gravante sul Gestore, si ritiene di dover accogliere parzialmente le richieste dell'utente nei limiti sopra specificati.

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

#### DELIBERA

Vodafone Omnitel N.V., con sede in Ivrea alla Via Jervis n. 13, è tenuta a:

- 1) Regolarizzare la posizione amministrativa-contabile della \_\_\_\_\_ relativa al contratto contraddistinto dal codice cliente n. \_\_\_\_\_ stornando integralmente ogni fattura emessa in epoca successiva al recesso, ivi compresa la fattura n. AB14558096 del 22.11.2011 di € 1,48, oltre che eventuali fatture in emissione;
- 2) Ritirare, a propria cura e spese, la pratica dalle società incaricate del recupero del credito vantato nei confronti dell'istante;
- 3) Corrispondere a \_\_\_\_\_, in persona del legale rappresentante p.t., l'indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce e adsl pari ad € 1.370,00 (milletrecentosettanta/00);
- 4) Corrispondere a \_\_\_\_\_, in persona del legale rappresentante p.t., l'importo di € 100,00 (cento/00) per rimborso spese di procedimento.

La Società è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La somma sopra determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata nella 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. 1.8.2003 n. 259.



REGIONE PUGLIA



Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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.

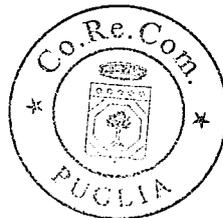
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Direttore  
(Dott. Domenico Giotta)

Il Presidente  
(Dott. Felice Blasi)

L'Istruttore  
(Avv. Valeria Massari)

La presente copia composta  
di n° 10 (dieci) pagine  
è conforme all'originale esistente  
agli atti di questo Ufficio.



Il Direttore del Co.Re.Com. Puglia  
Dott. Domenico GIOTTA