



COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 20 del 23/07 2012

Oggetto: Definizione della controversia: c/ VODAFONE OMNITEL NV

L'anno 2012 addì 25 del mese di luglio, 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



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

COMITATO REGIONALE PER LE 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. n. 20120002179) la società , con sede in alla SS al Km , 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 contratto per la fornitura del servizio di comunicazione elettronica contraddistinto dal codice cliente n. ;
- con nota (prot. n. 20120002529 del 6.2.2012) 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 depositata il 20.3.2012 (prot. n. 20120006360) l'istante, a mezzo del proprio difensore, forniva ulteriori chiarimenti in ordine alla controversia;
- all'udienza di discussione del 29.3.2012 i difensori delle parti precisavano i fatti e le richieste, come da relativo verbale (prot. n. 20120006892);
- 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) A seguito di proposta commerciale formulata dall'agenzia Vodafone " S.r.l.", l'istante sottoscriveva in data 27.9.2010 contratto con l'Operatore Vodafone Omnitel NV fisso e mobile, ed in particolare afferente n. 4 (quattro) sim di telefonia mobile (, , , , e ,), n. 6 (sei) sim per il traffico dati (, , , , e) e n. 4 (quattro) sim per la fornitura del servizio voce (, , , e);
- b) S.r.l. non riceveva i terminali "Artù" né il servizio voce da linea fissa veniva attivato;
- c) Pertanto, con telegramma del 19.11.2010 , diffidava l'esecuzione del contratto;
- d) Con nota mail del 20.11.2010 l'agenzia S.r.l. comunicava all'utente le risultanze delle verifiche tecniche eseguite dall'Operatore di cui alla mail del 19.11.2010, ed in particolare l'impossibilità di "procedere con l'attivazione completa del contratto a causa di un rifiuto tecnico da parte di Telecom Italia. Con riferimento alla parte del contratto già attivata del contratto, vi preghiamo di comunicarci prima possibile se dobbiamo mantenere attive le utenze mobili sottoscritte insieme al contratto dsl o se dobbiamo procedere con la disattivazione delle stesse, senza addebitare alcun costo di disattivazione;
- e) Vodafone emetteva le seguenti fatture: n. del 20.11.2010 di € 1.024,37, n. del 20.1.2011 di € 1.716,14, n. del 22.3.2011 di € 1.772,44, n. del 20.5.2011 di € 570,00 e n. del 13.8.2011 di € 1.659,28;
- f) Con raccomandate a/r del 29.12.2010 e del 22.4.2011 l'istante contestava le fatture, rimaste insolute;
- g) In difetto di riscontro, proponeva tentativo di conciliazione presso codesto Corecom (prot. n. 20110006273 del 12.4.2011);



REGIONE PUGLIA



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

- h) Nelle more, con nota del 7.6.2011 Vodafone, a mezzo dell'incaricato al recupero del credito, diffidava il pagamento della somma di € 4.929,87, contestata dall'istante con raccomandata a/r 21.6.2011 a firma del difensore;
- i) Il procedimento di conciliazione si concludeva con verbale di mancato accordo n. 3153/2011 (prot. n. 20110012232 del 18.7.2011).

Sulla scorta di tali premesse, S.r.l. chiedeva all'Autorità di definire la controversia disponendo lo storno integrale delle fatture, l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio di fonia e per mancato riscontro ai reclami, oltre che la liquidazione delle spese legali.

All'udienza del 29.3.2012, l'istante - mezzo del proprio difensore - precisava che *"il contratto sottoscritto presso la sede della società in data 29.9.2010 ha visto l'attivazione delle sole quattro sim di rete mobile il 14.10.2010 migrate in Tim il 7.2.2011. Si insiste nella unitarietà della proposta contrattuale che pertanto non è mai stata rispettata dal gestore"*.

Vodafone, a mezzo del proprio difensore, dichiarava che *"la gestione dei reclami è avvenuta come da documentazione che si versa in atti (report risposte telefoniche all'utente). A fronte dell'insoluto di € 6.022,01 ne propone lo storno ed annullo, con la regolarizzazione della posizione contabile, offrendo inoltre a titolo di indennizzo per ogni disagio occorso, la somma di € 1.500,00 (millecinquecento/00). Inoltre, versa in atti copia di una precedente transazione sottoscritta nel settembre 2010 e copia fatture"*.

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

In via preliminare, si dichiara irricevibile e pertanto non valutabile la documentazione depositata dal Gestore all'udienza di discussione, risultando superato il termine assegnato con la nota di avvio del procedimento; se ne dispone, pertanto, il relativo stralcio.

Inoltre, va rilevato che nel corso del presente procedimento Vodafone Omnitel N.V. non ha assolto all'onere probatorio circa l'esatto adempimento degli obblighi contrattuali, limitandosi a contestare *sic et simpliciter* la posizione dell'istante, senza documentare la correttezza del proprio operato e l'infondatezza delle pretese avverse.

Sul punto, va ricordato l'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sent. n. 13533/01), che insegna: *"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"*.

- Mancata attivazione di fonia vocale

Nel merito, l'utente si duole della mancata attivazione del servizio di fonia fissa.

Ed invero, S.r.l. sottoscriveva il contratto in data 27.9.2010 relativo alla fornitura del servizio voce ed internet su rete fissa, oltre che sulle utenze e mobili allo stesso intestate; di fatto, la fornitura veniva resa solo con riferimento alle *usim* mobili e pertanto con telegramma 19.11.2010 l'utente diffidava l'integrale esecuzione del contratto.

Dal carteggio prodotto dall'istante è emerso che con email del 19.11.2010 Vodafone inviava alla propria agenzia comunicazione del seguente tenore: *"Buongiorno, per il cliente in oggetto c'è una*



REGIONE PUGLIA



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

situazione primaria con intervento rete non previsto per altri costi (servono 4 coppie). In base alle info del cliente che sostiene di essere più volte contattato da Telecom per l'offerta di rete fissa, abbiamo richiesto una verifica diretta a Telecom sull'eventuali cessazioni da parte di altri utenti, ma la risposta è che non risultano cessazioni in zona ed oltretutto la saturazione del cavo è stata verificata proprio in loco dall'impresa, per cui se ci fosse stata qualche coppia libera l'avrebbero sicuramente utilizzata per questa TD. Il cliente in seguito anche al contatto dell'agente, come sai, ci ha dato disponibilità all'utilizzo delle sue risorse, questo però non è fattibile in quanto le linee attualmente in essere sono obsolete. Infatti uno dei motivi del suo contratto è legato a problemi di discontinuità. Ho appena finito di parlare con il sig. Tramontano che chiede di essere contattato e di capire come recedere dal contratto".

S.r.l. comunicava alla S.r.l. l'impossibilità tecnica di attivare il servizio con mail del successivo 20 novembre: "Vi inviamo per conoscenza l'esito delle verifiche fatte per l'attivazione del servizio di rete fissa e adsl presso la vostra sede. Come già comunicato dal Project Manager di Vodafone, al momento non è possibile procedere con l'attivazione completa del contratto a causa di un rifiuto tecnico da parte di Telecom Italia. Per quanto riguarda la parte già attivata del contratto, vi preghiamo di comunicarci prima possibile se dobbiamo mantenere attive le utenze mobili sottoscritte insieme al contratto dsl o se dobbiamo procedere con la disattivazione delle stesse, senza addebitare alcun costo di disattivazione".

In materia, deve qui evidenziarsi che la Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale) l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni impone agli operatori di "fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale. In particolare, il servizio deve essere fornito 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".

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, nonché di "efficienza, efficacia ed informazione".

Dispone l'Authority che "in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché 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" (cfr. Delibera Agcom 179/03/CSP).

Sul punto le Condizioni Generali di Contratto Vodafone, sanciscono al punto 3.5 che "non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente nei casi di forza maggiore. Costituiscono casi di forza maggiore gli eventi al di fuori del ragionevole controllo di Vodafone, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, inadempienze o inefficienze di altri gestori di telecomunicazioni, attività e/o decisioni governative e/o Pubblica Amministrazione (...)".

In questi casi, quindi, l'Operatore è sciolto dall'obbligo risarcitorio, salvo in ogni caso il dovere di informare l'utente delle difficoltà tecniche incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, onde consentirgli di grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto.



REGIONE PUGLIA



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

E' infatti onere del gestore comunicare tempestivamente al proprio cliente le cause tecniche non derivanti da propria colpa ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle Condizioni contrattuali, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c. e dalla Delibera Agcom 179/03/CSP.

* Alla luce di quanto sopra precisato e in considerazione delle risultanze istruttorie, l'inadempimento contrattuale lamentato da S.r.l. è da imputarsi alla responsabilità della società Vodafone Omnitel NV per il periodo intercorrente dalla sottoscrizione del contratto (27.9.2010) sino alla data in cui l'istante ha avuto contezza delle motivazioni che hanno impedito l'attivazione del servizio voce (20.11.2010).

Ciò premesso, visto l'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e la Delibera 73/11/Cons, tenendo conto del disservizio lamentato (mancata attivazione del servizio voce), della tipologia contrattuale (*business*) e del mancato assolvimento dell'onere probatorio, va liquidato l'indennizzo previsto dall'art. 3 dell'allegato A alla Delibera 73/11/Cons per complessivi 54 giorni.

Sotto il profilo del *quantum*, l'importo *pro die* fissato dalla suddetta Delibera pari € 7,50 (sette/50) va computato nella misura del doppio ex art. 12 comma 2, trattandosi di utenza "affari".

Pertanto, va riconosciuto a S.r.l. l'indennizzo pari ad € 810,00 (€ 15 x 54 giorni), quantificato in maniera unitaria in virtù del disposto dell'art. 12 comma 1 del "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori" contenuto nella su richiamata Delibera 73/11/Cons.

- Contestazione fatturazione

L'istante si duole altresì dell'errata fatturazione in considerazione dell'addebito di costi afferenti i servizi di rete fissa non attivati, la contabilizzazione – relativamente al traffico dati – di oneri differenti da quelli concordati e di spese successive alla risoluzione del contratto.

In particolare, S.r.l. contesta il "corrispettivo per recesso anticipato" contabilizzato nelle fatture n. del 22.3.2011 e n. del 13.8.2011 emesse da Vodafone a seguito di *mnp* verso altro operatore.

Nel corso del presente procedimento è emerso che l'utente formalizzava i reclami contattando il servizio clienti in data 17.12.2010 ed inoltrando raccomandate a/r del 29.12.2010 e del 22.4.2011, oltre che nota fax del 21.6.2011, rimasti privi di riscontro scritto.

Nessuno chiarimento è pervenuto da Vodafone, né alcuna documentazione è stata depositata a sostegno della corretta gestione del cliente.

Appare pertanto opportuno richiamare la normativa generale e di settore, oltre che le pronunce dei Supremi Giudici in materia.

Secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato "l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento diretto a rendere certa ed 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; la fattura resta dunque rettificabile in caso divergenza con i dati reali" (così Cass. Civ. III Sez., 17.2.2006 n. 947).

* Ed ancora: secondo Cass. 6437/1994 "le risultanze del contatore centrale non costituiscono quindi piena prova se contestate ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, a fini probatori, di ulteriori elementi". Ne deriva che "resta dunque l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente" (così Cass. Civ. III Sez., 28.5.2004 n. 10313).

Conformemente a tale indirizzo, 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



REGIONE PUGLIA



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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" (delibere 10/05/CIR, 85/09/CIR, 86/09/CIR, 23/10/CIR, 33/10/CIR).

Precisa altresì l'Authority 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 AGCOM 10/05/CIR).

Con riferimento al lamentato addebito di "penali" va richiamato il Decreto Legge 7/2007 (c.d. Decreto Bersani-bis) convertito nella L. 40/2007 che, 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 immediatamente 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 che le 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, precisa 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 è senza vincoli temporali: l'eventuale previsione di una durata minima del contratto è vincolante per il solo operatore.

Le clausole difformi sono nulle, fatta salva la facoltà degli operatori di adeguare alle suddette disposizioni i rapporti contrattuali già stipulati alla data di entrata in vigore del presente decreto entro i successivi sessanta giorni.

Sul punto la legge è chiara: *"e' vietata, da parte degli operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche, (...) la previsione di termini temporali massimi di utilizzo del traffico o del servizio acquistato. Ogni eventuale clausola difforme e' nulla e non comporta la nullità del contratto, fatti salvi i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore".*

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.

Occorre pertanto valutare se, sulla scorta di tale dettato normativo, le domande formulate dall'istante siano legittime o meno: 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.

Giova ricordare che 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.



REGIONE PUGLIA



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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". Pertanto, si considerano come pertinenti "i ricavi e i costi attribuiti alle componenti e/o servizi in base all'analisi diretta dello loro origine, cioè tenendo conto della causa che ha comportato il conseguimento del ricavo, il sostenimento del costo, l'acquisto di un'attività o l'insorgere di una passività". I costi pertanto potranno essere addebitati "solo ove la previsione di essi sia ritenuta indispensabile dall'operatore in vista delle attività da compiersi e ferma restando la necessità di fornirne comunque la prova".

In relazione alla *res controversa*, Vodafone Omnitel NV, nonostante i reclami dell'utente, ha ommesso di fornire informazioni dettagliate e di comunicare gli esiti degli eventuali controlli ed accertamenti effettuati, né ha fornito chiarimenti in ordine agli addebiti contestati.

Anche in sede di istruttoria, non ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente; pertanto a fronte del lamentato inadempimento contrattuale e delle contestazioni formalizzate a mezzo raccomandate a/r del 29.12.2010 e 22.4.2011, si dispone l'annullamento delle fatture emesse e il ritiro della pratica dalla società incaricata del recupero del credito.

- *Riscontro reclami*

Dalla documentazione in atti, si evince che con telegramma del 19.11.2010 S.r.l. diffidava l'esatto adempimento del contratto, laddove con successive raccomandate a/r del 29.12.2010 e 22.4.2011 sporgeva reclamo e contestava gli addebiti in fattura.

Le suddette missive rimanevano prive di riscontro scritto.

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"*.

Inoltre, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento.

In difetto, si appalesa la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, con conseguente diritto al riconoscimento del relativo indennizzo.

Nella stessa Carta del Cliente, Vodafone *"si impegna a dare risposta ai reclami entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo stesso, fornendo, in caso di rigetto, comunicazione scritta al Cliente con indicazione delle motivazioni e degli accertamenti compiuti. In caso di reclami scritti relativi a questioni di particolare complessità che impediscano il riscontro entro detto termine, Vodafone informerà il Cliente circa lo stato di avanzamento del procedimento di soluzione del problema o i tempi necessari per la risposta"*.

Nel caso di specie, in assenza di carteggio comprovante il riscontro scritto ai reclami dell'utente, l'indennizzo va calcolato per il periodo 19.2.2011 (data di ricezione da parte del Gestore del reclamo



REGIONE PUGLIA



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

decurtati i 45 giorni previsti per la risposta) sino all'udienza di conciliazione nel corso della quale l'utente ha potuto interloquire con il Gestore sul suo caso specifico (18.7.2011), per complessivi 149 giorni.

Ai sensi dell'art. 11 dell'Allegato A alla Delibera 73/11/Cons *"Se l'operatore non fornisce una risposta al reclamo entro i termini stabili dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purchè riconducibili al medesimo disservizio"*.

Va pertanto liquidato un indennizzo pari ad € 149,00 (centoquarantanove/00).

- Rimborso spese del procedimento

Si rivela inammissibile la domanda di liquidazione delle spese legali, atteso che ai sensi delle Delibere Agcom 173/07/Cons e 529/09/Cons il rimborso delle spese sostenute per l'espletamento della procedura conciliativa e di risoluzione della controversia, è forfettariamente predeterminato dalla stessa Authority in conformità al disposto dell'articolo 19, comma 6, della delibera n. 173/07/Cons: *"Nel provvedimento decisorio l'Autorità può riconoscere il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura"*.

Ed invero, in sede di definizione amministrativa della controversia possano essere liquidate solo le spese, 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 stante il combinato 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) Regularizzare la posizione amministrativa-contabile della società S.r.l. e per l'effetto stornare le fatture emesse relativamente al contratto contraddistinto dal codice cliente n. ;
- 2) Ritirare, a propria cura e spese, la pratica dalla società incaricata del recupero del credito vantato nei confronti dell'istante;
- 3) Corrispondere a S.r.l., in persona del legale rappresentante p.t., l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio voce pari ad € 810,00 (ottocentodieci/00);
- 4) Corrispondere a S.r.l., in persona del legale rappresentante p.t., l'indennizzo per omesso riscontro ai reclami, pari ad € 149,00 (centoquarantanove/00);
- 5) Corrispondere a S.r.l., 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.



REGIONE PUGLIA



Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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.

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

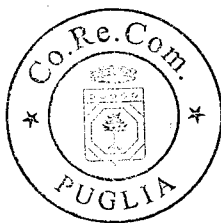
(Dott. Domenico Giotta)

Il Presidente

(Dott. Felice Blasi)

L'Istruttore

(Avv. Valeria Massari)



La presente copia composta
di n° 9 (NOVE) pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio.



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