



**DELIBERAZIONE n. 32 del 26 luglio 2011**

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

L'anno 2011 addì 26 del mese di luglio, nella propria sede di Via Paolo Lembo n. 40/F in Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		P r.	A ss.
Giuseppe Giacobuzzo	Presidente	X	
Anna Montefalcone	Vice presidente	X	
Riccardo Carapellese	Vice presidente	X	
Giuseppe Scarcia	componente	X	
Laura Santa Zavatta	componente	X	

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

**IL COMITATO**

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

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

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

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

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

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

Rilevato che con atto n. 01 del 12 gennaio 2009 avente ad oggetto: "Accordo Quadro del 4 dicembre 2008 tra Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome" il Co.Re.Com. Puglia ha deliberato la propria adesione all'attribuzione di ulteriori funzioni delegate" ed ha avviato il processo per la sottoscrizione della convenzione;

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

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



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

Vista la documentazione in atti e la proposta del responsabile dell'istruttoria Avv. Di Carlo Annalisa:

Premesso che:

-con istanza GU14 (prot. n. 20100007944) il Sig. [redacted] titolare delle utenze mobili contraddistinte dai numeri 340/ [redacted] 3497 [redacted] 347 [redacted] 347 [redacted] 348 [redacted] 3407 [redacted] 0881 [redacted] chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel N.V.:

-con nota (prot. n. 20100013350) questo Ufficio comunicava alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione del 04.10.2010, con termine per il deposito di memorie e documenti sino al 24.09.2010 e nei successivi cinque giorni veniva fissato il termine per il deposito di repliche:

- che all'udienza del 04.10.2010 fissata ai sensi dell'art. 16 dell'allegato A alla delibera 173/07/Cons. comparivano le parti e, precisate le rispettive posizioni, veniva redatto relativo verbale (prot. 20100014947);

-esaurita la fase istruttoria, la controversia veniva definita.

Si rileva quanto segue:

### 1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Preliminarmente si rileva che la presente procedura di definizione della controversia assegnata originariamente all'Avv. Michele Carofiglio come delegato all'istruttoria, in data 06/09/2010 con comunicazione prot. n. 1862/2010 del Responsabile del Procedimento Dott. Domenico Giotta veniva riassegnata all'Avv. Annalisa Di Carlo.

Il sig. [redacted] titolare di una attività commerciale, nella propria istanza introduttiva e nel corso dell'istruttoria, ha contestato nei confronti della società Vodafone Omnitel N.V. S.p.a. una errata e maggiore fatturazione generata dall'applicazione di condizioni economiche difformi da quelle prospettate dall'agente in sede di sottoscrizione della proposta di abbonamento, il mancato adempimento da parte dell'operatore di quanto espressamente pattuito nel contratto, la sospensione del servizio di telefonia mobile relativo a n. 5 sim e la mancata portabilità con contestuale perdita del numero di una sesta sim.

Il sig. [redacted] il 16 marzo 2009 stipulava con il sig. RESCE Gabriele, agente Vodafone per la società Magnolia sita in Cerignola, una proposta di abbonamento, confacente alle esigenze aziendali, ma successivamente si avvedeva che le condizioni contemplate nel contratto differivano da quelle prospettategli dall'agente.

Nello specifico il contratto prevedeva:

- l'applicazione del piano tariffario Small Business sulle 3 sim recanti numero 347/2361 [redacted] 348/4741 [redacted] 340/7843 [redacted] e l'applicazione del piano tariffario Vodafone Zero sulle tre sim recanti numero 347/9715 [redacted] 349/758 [redacted] 340/3455 [redacted]
- la portabilità in Vodafone di 1 numero di rete fissa recante utenza 0881/711 [redacted]
- 1 internet key in regalo per connessioni illimitate e gratuite;
- e inoltre l'agente prometteva in regalo n. 3 telefoni cellulari Iphone 3G da 16GB in omaggio.



Con un reclamo inviato alla società Vodafone Omnitel N. V. S.p.a a mezzo fax in data 16/04/2009, a cui la compagnia telefonica attribuiva numero di pratica 784888950, il Sig. lamentava il ritardo nell'adempimento del contratto in quanto il numero 340/7843, era ancora in attesa di portabilità e risultava inattivo e non aveva ricevuto né la Vodafone station per la rete fissa né i 3 telefonini promessi.

Successivamente, dopo innumerevoli contestazioni effettuate a mezzo telefono al numero dedicato 42323 ed in mancanza di riscontri da parte dell'operatore, il sig. Supino in data 24/04/2009 inoltrava una nota a mezzo fax con la quale formulava la richiesta di annullamento e risoluzione del contratto contestando l'applicazione di piani tariffari non richiesti, la mancata attivazione del numero telefonico 340/7843, la mancata consegna della Vodafone Station e dei 3 telefonini Iphone 3G.

In data 25/06/2009, con una ulteriore nota fax, inoltrava reclamo (numero pratica 821093335L) con il quale chiedeva la risoluzione del problema.

In data 18/07/2009 il sig. Supino inviava a mezzo raccomandata A/R a firma del proprio legale di fiducia una nota all'Agenzia Magnolia e all'agente Sig. Gabriele Resce con la quale denunciava tutto l'accaduto e invitava le parti a *"porre finalmente fine all'incresciosa vicenda"*.

In data 20/07/2009 il sig. Supino, a mezzo del proprio legale, depositava presso la Procura di Foggia una denuncia nei confronti del sig. Resce Gabriele per il reato di truffa.

Il sig. Supino, nonostante avesse contestato sin dal mese di aprile il mancato esatto adempimento della proposta di abbonamento e con successivo reclamo chiedeva anche la risoluzione del contratto, provvedeva a pagare le prime due fatture: n. 8047391680 del 14.05.2009 e la n. 8057633246 del 14.07.2009 rimanevano insolute però le successive.

Dal 04.01.2010 la Vodafone sospendeva definitivamente le linee 347/23610, 348/4741, 347/9715, 349/7587, 340/3455, senza alcun preavviso e senza fornire alcun tipo di riscontro ai reclami presentati dall'utente facendo così di fatto perdere al sig. Supino l'utilizzo delle 6 numerazioni.

Con formulario GU5 depositato in data 27/01/2010 (prot. n. 20100001305) presso codestà Autorità il Sig. Supino inoltrava formale istanza per la riattivazione delle utenze sospese e il Corecom Puglia disponeva con provvedimento temporaneo n. 26/2010 del 03/02/2010 che la società Vodafone provvedesse alla riattivazione del servizio per le utenze interessate. Provvedimento disatteso dal gestore.

In data 20/05/2010 le parti esperivano dinanzi al Corecom Puglia il prescritto tentativo di conciliazione che si concludeva con un verbale di mancato accordo.

Il Sig. Supino si rivolgeva al Corecom Puglia per definire la controversia chiedendo:

- 1) la risoluzione del contratto per inadempimento del gestore telefonico con il rimborso delle fatture, pagate ma afferenti a servizi contestati, n.
  - 8047391680 con scadenza 14.05.2009 di euro 112.00;
  - 8057633246 con scadenza 14.07.2009 di euro 333.00;
 lo storno degli importi residui fatturati indebitamente con le fatture n.:
  - 8007899238 con scadenza 11.09.2009 di euro 674.00;
  - 8177119889 con scadenza 12.11.2009 di euro 410.00;
  - 8147306909 con scadenza 12.01.2010 di euro 380.00;



- 8831129228 con scadenza 12.03.2010 di euro 283.79;
- 8781184065 con scadenza 26.03.2010 di euro 778.43;
- 2) il risarcimento di tutti i danni stimati nella misura di euro 5.000.00;
- 3) l'indennizzo per i mancati riscontri ai reclami.

Le parti venivano convocate per l'udienza di definizione della controversia in data 04/10/2010 e venivano concessi loro termini per il deposito di eventuali memorie difensive e repliche.

In seduta di definizione il Sig. [redacted] insisteva per l'accoglimento delle proprie richieste e per il ristoro dei disagi patiti forfettariamente quantificati nella somma di euro 5000.00 (cinquemila euro).

Vodafone Omnitel N.V. non avendo depositato alcuna memoria difensiva si limitava ad impugnare e contestare quanto dedotto dall'utente non riconoscendo in capo a sé alcun tipo di responsabilità.

Inoltre precisava che "... la fatturazione è conforme al contratto sottoscritto dall'utente e che le stesse utenze sono state sospese a seguito di una morosità persistente. La società ha sempre riscontrato prontamente ogni reclamo sollevato".

Il sig. Supino inoltre lamentava di non aver ricevuto, né al momento della stipula del contratto né successivamente, le condizioni generali di contratto né un prospetto analitico dei costi afferenti ai piani tariffari, e manifestava la volontà di consegnare nelle mani del procuratore costituito per la società convenuta l'apparecchio Vodafone Station

L'Avv. [redacted] si rifiutava perché affermava di non avere "titolo né diritto a ricevere il pacco".

## 2. Valutazioni in ordine al caso in esame

Preliminarmente 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 rimborsi o 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.

In applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione e sulla base della documentazione prodotta dall'istante, la domanda di risarcimento da questi svolta deve pertanto intendersi come domanda di condanna della Vodafone al pagamento di un indennizzo in conseguenza di un eventuale comportamento illegittimo da parte dell'operatore, nella fattispecie rappresentato dalla applicazione di condizioni generali di contratto difformi da quelle pattuite e dalla sospensione del servizio voce per numero 5 Usim e dalla mancata portabilità di una sesta Usim.

Nello specifico l'intera vicenda si articola sulla difformità tra le condizioni di contratto prospettate dall'agente e quindi pattuite e quelle realmente applicate nonché sul mancato adempimento del contratto mancato da parte della società Vodafone Omnitel N.V.

Di conseguenza la ripetuta indebita fatturazione e l'assenza di qualsivoglia attività, da parte della società Vodafone Omnitel N.V., atta a regolarizzare la posizione amministrativa contabile dell'utente, a fronte delle numerose contestazioni, hanno determinato a partire dal 04/01/2011 l'ingiustificata sospensione del servizio telefonico inerente a 5 utenze, a questo inoltre si aggiunge la circostanza che ha interessato una sesta sim per la quale non è mai stata portata a termine la portabilità e questo ha determinato la mancanza del servizio telefonico.



Nel caso di specie si osserva la assoluta carente allegazione di fonti di prova, da parte dell'operatore telefonico, idonee a soddisfare l'onere imposto necessario a confutare quanto asserito dall'istante.

Quello che l'istante contesta è non solo un ritardo del gestore nell'adempimento degli obblighi assunti afferenti la fornitura del servizio ma anche una difformità tra quanto concordato e quanto poi applicato e fatturato in bolletta.

All'uopo si precisa che l'utente non ha mai ricevuto le condizioni generali di contratto e la Carta Servizi del gestore contenenti una adeguata informazione e descrizione di quello che prevedeva la proposta di abbonamento.

Sul piano normativo, l'art. 2 comma 2, lettera C) del D.Lgs n. 206/2005, recante il Codice del Consumo annovera espressamente tra i diritti fondamentali del consumatore quello "ad un'adeguata informazione e ad una corretta pubblicità" nei rapporti di consumo; ed ancora l'art. 1, comma 2, L. 40/2007, nel tentativo di "favorire la concorrenza e la trasparenza delle tariffe, di garantire ai consumatori finali un adeguato livello di conoscenza sugli effettivi prezzi del servizio", con particolare riguardo alla posizione degli utenti dei servizi telefonici, televisivi e di servizi internet stabilisce che la proposta commerciale del fornitore di servizi di comunicazione elettronica "deve evidenziare tutte le voci che compongono l'offerta".

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

Infatti, l'art. 4 stabilisce che:

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

*gell*  
*M*

d. *informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse*

[...]"

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

Ancora sul punto va richiamata la delibera 126/07/CONS, essa consente all'utente di avere una più agevole e migliore conoscenza delle condizioni economiche inerenti al proprio piano tariffario, anche tramite l'imposizione all'operatore di obblighi di informativa in tal senso.

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

La società Vodafone Omnitel N.V. non ha mai riscontrato i ripetuti reclami inoltrati dall'utente e solo in seduta di definizione si è limitata a ribadire la correttezza degli addebiti contestati né ha fornito sufficienti evidenze documentali, né prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente né ha dimostrato di aver effettuato i controlli e gli accertamenti tecnici del caso, che devono essere indicati nei riscontri ai reclami, secondo il disposto dell'art. 8, comma 4, della delibera Agcom 179/03/CSP.

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

Stante il mancato assolvimento dell'onere probatorio, l'omessa allegazione di documentazione idonea a supportare la legittimità degli addebiti contestati si ritiene equo disporre che Omnitel provveda a rimborsare gli importi relativi alle fatture:

- 8047391680 con scadenza 14.05.2009 di euro 112,00;
  - 8057633246 con scadenza 14.07.2009 di euro 333,00;
- e storni le fatture insolute:
- 8007899238 con scadenza 11.09.2009 di euro 674,00;



- 8177119889 con scadenza 12.11.2009 di euro 410.00:
- 8147306909 con scadenza 12.01.2010 di euro 380.00:
- 8831129228 con scadenza 12.03.2010 di euro 283.79:
- 8781184065 con scadenza 26.03.2010 di euro 778.43.

Ma non è tutto.

L'utente si lamentava anche dell'indebita sospensione del traffico voce de le 5 sim recanti numero 347/2361009, 348/4741405, 347/9715336, 349/7587260, 340/3455282 a partire dal 0/01/2010 e la mancata attivazione della sim recante numero 340/7843588.

All'uopo si rileva che il gestore disattendeva anche un provvedimento del Corecom Puglia di riattivazione delle linee, emesso a seguito di GU5 presentato dall'utente.

Sul punto si appalesa del tutto arbitraria ed ingiustificata la sospensione delle utenze telefoniche, sia perché l'utente ha sempre contestato con svariati reclami la difformità tra quanto pattuito e quanto poi effettivamente applicato dal gestore in ordine al contratto de quo, e sia perché il gestore ha omesso di fornire il dovuto preavviso prescritto in caso di sospensione del servizio, così come prescritto sul punto dalla normativa Agcom.

L'utente ha pertanto diritto ad un indennizzo per ogni giorno di indebita sospensione determinabile nel suo ammontare pro die secondo quanto prescritto dalla Carta Servizi Vodafone e cioè Euro 10.00 (diecieuro/00).

Per quanto concerne le 5 utenze sospese dal 04/01/2010, in considerazione del fatto che il pregiudizio subito dall'istante abbia trovato ristoro anche con il rimborso delle fatture pagate e lo storno di quelle insolute, si ritiene equo indennizzare l'utente per un periodo complessivo pari a giorni 138 (contabilizzati dalla data di sospensione della linea fino alla data di deposito dell'istanza di definizione della controversia, 20/05/2010) per complessivi euro **1.380,00** (milletrecentoottantaeuro/00).

Con riferimento all'utenza telefonica mai attivata si ritiene equo indennizzare l'utente per un periodo complessivo di 416 giorni (contabilizzati dalla data di sottoscrizione della proposta di abbonamento, 16/03/2009, fino alla data di deposito dell'istanza di definizione della controversia 20/05/2010) per complessivi euro **4.160,00** (quattromilacentosessantaeuro/00).

Con riferimento al mancato riscontro ai reclami si deve al proposito ricordare che in qualsiasi momento del rapporto contrattuale se un utente decide di rivolgersi all'operatore tramite reclamo per richiedere precisi e dettagliati chiarimenti sul suo singolo caso, la pratica va gestita secondo la normale procedura, indipendentemente dalla sua fondatezza. Rileva, a tal fine, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui 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 della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

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

Vodafone non ha fornito prova alcuna di aver correttamente gestito il cliente né di aver fornito risposta alcuna, tantomeno scritta, ai reclami ricevuti.



Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta scritta al reclamo inviato, da cui è derivata per l'utente una *mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore*, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP.

In considerazione del fatto che i reclami inviati dall'utente sono da considerarsi strettamente connessi tra loro, anche in ragione del loro oggetto e delle richieste sostanzialmente identiche e consequenziali che l'utente ha ivi svolto, appare corretto interpretare i reclami stessi come un unico reclamo, a far data dal primo, ricevuto dalla Vodafone in data 17/04/2009.

Ai fini della determinazione dell'indennizzo va richiamata la Carta Servizi Vodafone: "tempo massimo per la definizione dei reclami sono 45 giorni dal ricevimento del reclamo e sono previsti euro 5,00 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di Euro 50,00".

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

Appare altresì utile richiamare a tal fine le osservazioni e le valutazioni dell'Agcom di cui alla delibera n. 124/10/CONS recante "Consultazione pubblica sull'adozione di un regolamento in materia di indennizzi applicabili nei rapporti tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche e alla successiva delibera 73/11/CONS "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481 dove l'art. 11 recita "Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00.

2. 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, purché riconducibili al medesimo disservizio."

Tanto premesso, contemperando quanto previsto dalla normativa vigente sul punto, appare congruo riconoscere la somma massima predeterminata dalle suddette delibere pari ad Euro **300,00** (trecentoeuro/00).

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



## 2. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa, si ritiene di dover accogliere le richieste formulate dall'utente relativamente al rimborso delle fatture pagate, lo storno delle fatture successive rimaste insolute, il riconoscimento dell'indennizzo per l'arbitraria sospensione della linea, e il riconoscimento dell'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo.

Pertanto, considerato che:

- Vodafone Omnitel N.V. non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente, con riferimento alle condizioni di contratto, all'informativa economica del servizio offerto e in ordine all'omessa regolarizzazione contabile, alle conseguenti indebite fatturazioni e alle sospensioni che hanno interessato il servizio telefonico;

ritenuto che :

-la domanda proposta dal Sig. \_\_\_\_\_ sia da accogliere con affermazione del diritto della stessa ad ottenere l'indennizzo a copertura della sospensione del servizio telefonico che ha interessato le sei utenze, nonché il rimborso degli importi versati e lo storno degli importi non dovuti allo stato insoluti, e l'indennizzo per il mancato riscontro ai reclami;

-sia equo liquidare in favore dell'istante a titolo di rimborso spese di procedura, l'importo omnicomprendivo di Euro 100,00 (cento/00).

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

### DELIBERA

Vodafone Omnitel N.V. in persona del suo legale rappresentante pro-tempore, con sede amministrativa e gestionale in Ivrea (TO) alla Via Jervis 13, è tenuta a:

1) Regolarizzare la posizione amministrativa contabile dell'utente e pertanto provveda a rimborsare gli importi relativi alle fatture:

- 8047391680 con scadenza 14.05.2009 di euro 112,00;
- 8057633246 con scadenza 14.07.2009 di euro 333,00;

e storni le fatture insolute:

- 8007899238 con scadenza 11.09.2009 di euro 674,00;
- 8177119889 con scadenza 12.11.2009 di euro 410,00;
- 8147306909 con scadenza 12.01.2010 di euro 380,00;
- 8831129228 con scadenza 12.03.2010 di euro 283,79;
- 8781184065 con scadenza 26.03.2010 di euro 778,43.

2) corrisponda al Sig. Supino la somma di Euro **5.540,00** (cinquemilacinquecentoquaranta euro/00) per l'indebita sospensione del servizio telefonico afferente le cinque sim 347/2361009, 348/4741405, 347/9715335, 349/7587260, 340/3455282 e la mancata portabilità della sesta sim 340/7843588, ritirando a proprie cure e spese eventuali pratiche di recupero crediti e, nel caso in cui le somme relative alla Tassa di Concessione Governativa siano cedute all'Agenzia delle Entrate per il relativo recupero, la società Vodafone dovrà impegnarsi ad emettere lettera liberatoria per le stesse;

3) corrisponda al Sig. \_\_\_\_\_ l'importo di Euro **300,00** (trecento euro) a titolo di indennizzo per omessa riscontro ai reclami;



4) corrisponda al Sig. Supino l'importo di Euro **100,00** (centoeuro/00) a titolo di rimborso per le spese procedurali sostenute, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera Agcom 173/07/CONS.

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

La somma sopra determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di scadenza del suddetto termine di 60 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.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del Processo Amministrativo, approvato con D.Lgs. 2 luglio 2010 n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

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

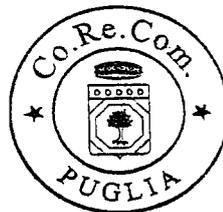
Il Direttore  
Dr. Domenico Giotta

Il Presidente  
Sen. Giuseppe Giacobazzo

*Giuseppe Giacobazzo*

Il Funzionario Istruttore  
Avv. Annalisa Di Carlo

*Annalisa Di Carlo*



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  
- Don. Domenico GIOTTA



*Domenico Giotta*