



Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 7 del 28 marzo 2012

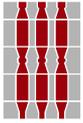
OGGETTO	Definizione della controversia MOSCATELLO XXX contro VODAFONE-OMNITEL XXX
----------------	---

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

Presidente: Mario Capanna

Estensore: Sabrina Di Cola

Il Verbalizzante: Simonetta Silvestri



Comitato regionale per le comunicazioni

Definizione della controversia

MOSCATELLO XXX contro VODAFONE-OMNITEL XXX

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

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

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

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo” e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

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

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

VISTA la legge regionale 16 settembre 2011 n.8 “semplificazione amministrativa e normativa dell’ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali”;

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

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

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome ;

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



Comitato regionale per le comunicazioni

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

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

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata pervenuta il 07 giugno 2011 - prot. n.2699- con la quale il signor XXX Moscatello, corrente in xxxxxxxx ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone-Omnitel;

VISTA la nota datata 14 giugno 2011 -prot.n 2806- con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota difensiva di Vodafone-Omnitel, pervenuta in data 13 luglio 2011 prot.n.3306;

VISTA la nota di replica del rappresentante dell'utente pervenuta il 24 luglio 2011-prot.n.3453;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento del 19 marzo 2012 e la proposta del Dirigente del Servizio;

UDITA la relazione del Consigliere Oliviero Faramelli;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1.1-L'istante Moscatello xxxxx nei propri scritti difensivi, in sintesi, rappresenta quanto segue:

a)-di avere sottoscritto in data 11 giugno 2010 con l'operatore Vodafone, contratto "affari" di fornitura di servizi telefonici riguardanti anche l'utenza mobile numero 347xxxxxx;

b)-di non avere tempestivamente pagato, a causa di un disguido, la fattura emessa il 13/10/2010, avente scadenza il 2/11/2010 di euro 273,70;

c)-di avere pagato detta fattura in data 17 gennaio 2011;

d)-di avere subito, per detto mancato tempestivo pagamento, prima la sospensione e poi la disattivazione del numero con conseguente perdita di detta numerazione;

e)-di avere più volte contestato l'interruzione dei servizi e di avere più volte richiesto la riattivazione dell'utenza;



Comitato regionale per le comunicazioni

f)-di avere ricevuto dall'operatore in data 2/2/2011 la comunicazione del rigetto del reclamo in quanto la sospensione era stata preceduta dal preavviso a mezzo "sms" e dell'impossibilità a riattivare il numero stante l'intervenuta disattivazione del medesimo in data 3/1/2011;

g)-di avere contestato la mancata conoscenza e la mancata sottoscrizione delle condizioni contrattuali dell'operatore che stabiliscono la sospensione e la disattivazione della numerazione, nonché di avere contestato la non operatività della risoluzione contrattuale per mancata comunicazione a mezzo raccomandata a/r della volontà di avvalersi della clausola risolutiva;

h)-di avere contestato e non pagato le fatture emesse da Vodafone successivamente alla sospensione del servizio.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti di Vodafone-Omnitel:

-l'annullamento delle fatture emesse e relative al periodo in cui l'utenza è stata sospesa;

-il pagamento di un indennizzo per l'illegittima disattivazione e per la perdita della numerazione secondo i criteri fissati dal Regolamento Indennizzi. In subordine secondo quanto l'Autorità riterrà opportuno ex art.19 del Regolamento.

1.2-L'operatore Vodafone-Omnitel nei propri scritti difensivi, in sintesi, rappresenta quanto segue:

a)-la linea è stata sospesa e poi disattivata nel rispetto delle condizioni generali di contratto per aziende Vodafone che all'art.6.3 prevede la facoltà di sospensione parziale del servizio (impedendo le chiamate in uscita con eccezione delle chiamate di emergenza) in caso di mancato pagamento della fattura entro quindici giorni dal termine di scadenza nella medesima indicato, la facoltà di sospensione integrale del servizio (impedendo anche le chiamate in entrata) nel caso di mancato pagamento entro trenta giorni e la facoltà di disattivazione del servizio nel caso di mancato pagamento entro quarantacinque giorni;

b)-l'istante è stato preavvertito di quanto sopra a mezzo "sms" inviatogli in data 24 novembre 2010.

Sulla base di tale rappresentazione l'operatore richiede il rigetto dell'istanza.

2. RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME

2.1-Dai documenti prodotti dall'istante risulta che lo stesso ha pagato la fattura emessa dall'operatore in data 13/10/2010, avente scadenza il 2/11/2010 di euro 273,70 solamente in data 17 gennaio 2011. In particolare la data del pagamento risulta dalla copia della ricevuta del bollettino postale in atti.

Le condizioni generali di contratto per le aziende Vodafone, precisamente al punto 6.3 e quelle per le comunicazioni mobili, precisamente al punto 20.3, attribuiscono a detto operatore la



Comitato regionale per le comunicazioni

facoltà di sospendere il servizio nel caso di mancato pagamento del conto telefonico decorsi quindici giorni dal termine di pagamento indicato nello stesso.

Tale facoltà di sospensione, ai sensi dell'art. 5, 1° comma del Regolamento può essere legittimamente esercitata dall'operatore se preceduta da "congruo preavviso" all'utente.

Nella specie l'operatore nella missiva datata 2 febbraio 2011, in atti, sostiene di avere preavvertito l'istante a mezzo "sms" del 24 novembre 2010 e del 10 dicembre 2010.

L'istante non ha contestato di avere ricevuto detti preavvisi di sospensione a mezzo "sms" dichiarati dall'operatore, ha invece eccepito che tali modalità di comunicazione sono inadeguate a raggiungere lo scopo, ma soprattutto non sono equivalenti alla raccomandata, la quale è espressamente prevista dalle condizioni generali di contratto Vodafone ai fini della comunicazione della volontà dell'operatore di avvalersi della clausola risolutiva e, quindi, ai fini della legittima disattivazione della numerazione.

L'eccezione dell'istante è in parte fondata. L'art.5, 1° comma del Regolamento non prevede con quale modalità l'utente debba essere preavvertito della sospensione del servizio; in forza del principio generale di libertà della forma (cfr. Cassazione civile, sez.III, 02 marzo 2012 n.3245), va ritenuta valida la comunicazione effettuata dall'operatore a mezzo "sms". Per quanto riguarda la comunicazione della volontà di risolvere il contratto, cui è necessariamente collegata la disattivazione del servizio e della numerazione, le clausole contrattuali (si vedano i punti 6.3. e 20.3 sopra indicati) prevedono l'utilizzo della "lettera raccomandata". In presenza di una tale previsione contrattuale l'operatore non è legittimato a fare ricorso a modalità comunicative equipollenti, ma è vincolato all'utilizzo della forma da esso stesso prescelta.

Ciò comporta che l'invio di "sms" per comunicare la volontà di risolvere il contratto e conseguentemente disattivare la numerazione non può considerarsi idoneo allo scopo, con l'ulteriore conseguenza che nella specie il contratto non si è risolto alla data dichiarata dall'operatore del 03 gennaio 2011.

2.2-Non essendosi prodotti gli effetti risolutivi, il pagamento eseguito dall'istante in data 17 gennaio 2011 a saldo della fattura n.xxxxxxx di euro 273,70 ha avuto l'effetto di sanare la morosità, con conseguente obbligo per l'operatore di riattivare il servizio.

Ne consegue l'illegittimità della sospensione protrattasi per il periodo 18 gennaio 2011 / 02 maggio 2011, cioè fino all'udienza conclusiva del tentativo di conciliazione.

Ciò dà diritto all'istante di ottenere dall'operatore il pagamento di un indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio.

2.3-E' fatto pacifico che la disattivazione del servizio ha comportato la perdita della numerazione.



Comitato regionale per le comunicazioni

Anche tale evento, in quanto derivante da fatto illecito dell'operatore, attribuisce all'istante il diritto ad ottenere uno specifico, autonomo indennizzo.

2.4-La determinazione del *quantum* degli indennizzi sopra indicati va effettuata tenendo conto di quanto segue.

La controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del Regolamento Indennizzi e, quindi, ai sensi dell'art.5, comma 2 del medesimo regolamento, le disposizioni da prendere a riferimento sono le seguenti:

-art.2, comma 1 (dell'Allegato A) il quale prevede la non applicazione del regolamento nel caso in cui nel verbale di esito negativo del tentativo di conciliazione risulti l'impegno dell'operatore al pagamento degli indennizzi contrattualmente stabiliti;

-art.2, comma 2 (dell'Allegato A), il quale stabilisce che vanno applicati gli indennizzi contrattualmente stabiliti qualora di importi unitari superiori a quelli del regolamento indennizzi indipendentemente dai limiti massimi eventualmente previsti;

-art.4 , comma 1 (dell'Allegato A), il quale prevede l'indennizzo giornaliero, per ciascun servizio non accessorio, di € 7,50 che nel caso di sospensione di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti , ovvero in assenza del previsto preavviso;

-art.12 comma 2 (dell'allegato A) il quale prevede per le utenze "affari" il raddoppio degli indennizzi giornalieri previsti dagli articoli da 3 a 6.

-art.9 (dell'Allegato A) il quale prevede l'indennizzo di € 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di € 1.000 nel caso di perdita, per fatto imputabile all'operatore, della titolarità del numero telefonico.

Nella specie nel verbale di mancata conciliazione 02/5/2011 l'operatore non ha formulato proposte, né assunto impegni nei confronti dell'istante.

La carta dei servizi Vodafone-Omnitel (versione estratta dal sito web dell'Agcom) non prevede uno specifico indennizzo per l'illegittima sospensione, né per la perdita della numerazione mobile.

Nella specie, dunque, per la determinazione degli indennizzi va tenuto conto esclusivamente di quanto riconosciuto dal Regolamento Indennizzi.

Per l'illegittima sospensione del servizio dal 18 gennaio 2011 al 02 maggio 2011 va applicato l'indennizzo di € 7,50 previsto dall'art. 4 con la maggiorazione, pari al doppio, prevista dall'art. 12, comma 2 del Regolamento Indennizzi.

Fatti i calcoli (€ 15 x gg.104) risulta che l'istante ha diritto al riconoscimento di **euro 1.560,00** a titolo d'indennizzo per la subita illegittima sospensione di numero 1 utenza "affari" per 104 giorni consecutivi.



Comitato regionale per le comunicazioni

Per l'illegittima perdita della numerazione, tenuto conto che l'istante non ha dichiarato di avere la titolarità della medesima in annualità precedenti la stipula del contratto in atti, datato 11 giugno 2011, allo stesso va riconosciuto l'indennizzo di €100 previsto dall'art.9 del Regolamento Indennizzi.

2.5-Per quanto emergente in atti, precisamente dalla missiva Vodafone datata 2/2/2011, dal 17 dicembre 2010 l'operatore non ha erogato all'istante, neanche parzialmente, i servizi telefonici sull'utenza mobile numero 347xxxxxxx.

Le fatture emesse dall'operatore con riferimento al periodo successivo al 17 dicembre 2010, in quanto prive di causa, vanno annullate con conseguente obbligo, a carico dell'operatore, di regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante.

2.6-Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, tutti gli indennizzi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

2.7-Le spese di procedura, considerata l'accertata responsabilità dell'operatore, vengono poste a carico di quest'ultimo e determinate ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

DELIBERA

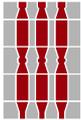
in accoglimento dell'istanza presentata il 07 giugno 2011 - prot. n.2699- dal signor xxx Moscatello, corrente in xxxxxxxx l'operatore **VODAFONE-OMNITEL xxxx** in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

a)-annullare , per i motivi sopra indicati, tutte le fatture emesse a valere sul periodo successivo al 17 dicembre 2010 per la numerazione mobile 347xxxxxxx , con obbligo di regolarizzare la relativa posizione amministrativa e contabile dell'istante;

b)-corrispondere al signor xxx Moscatello, per i motivi sopra indicati, la complessiva somma di **€ 1.660,00** (di cui € 1.560 a titolo di d'indennizzo per illegittima sospensione dell'utenza ed € 100 a titolo d'indennizzo per la perdita della numerazione) oltre interessi legali a decorrere dal 07 giugno 2011 al saldo effettivo;

c)-corrispondere al signor xxx Moscatello la somma di **€ 50** a titolo di spese di procedura, ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

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



Comitato regionale per le comunicazioni

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante e a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

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

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

Perugia, 28 marzo 2012

IL PRESIDENTE

(Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Oliviero Faramelli)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)