

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**G. M. BERRUTI / VODAFONE OMNITEL xxx**  
**(LAZIO/D/152/2014)**

**Registro Corecom n. 26/2015**

**IL DIRIGENTE**

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “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, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro 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, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza dell’utente G. M. BERRUTI presentata in data 14.02.2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante.**

L’utente, nell’istanza introduttiva, nella memoria difensiva e nelle repliche, ha lamentato:

- i. La sospensione dei servizi (voce, in entrata ed in uscita; adsl; nn. 16 servizi accessori gratuiti) attivi su utenza mobile business, dal 27.09.2013 al 28.10.2013;
- ii. La predetta sospensione non era legittima, atteso il puntuale pagamento di tutte le fatture Vodafone, mediante addebito su carta di credito;
- iii. Il reclamo scritto inoltrato il 8.10.2013, ed il, successivo sollecito del 21.10.2013 restavano privi di riscontro.

Alla luce di tali premesse, l’utente chiedeva:

- L’indennizzo di Euro 1.800,00 per illegittima sospensione dei servizi voce in entrata, voce in uscita e adsl;
- L’indennizzo di Euro 960,00 per illegittima sospensione di nn. 16 servizi accessori gratuiti;

- L'indennizzo di Euro 66,00 per la mancata risposta al reclamo;
- Il rimborso delle somme addebitate nella fattura n. AD15564480 del 26.10.2013 per la parte riferibile al periodo di sospensione;
- Il rimborso delle spese di procedura.

## **2. La posizione dell'operatore Vodafone.**

Vodafone ha tempestivamente depositato memoria difensiva, con la quale ha:

- eccepito l'inammissibilità delle domande risarcitorie proposte dall'utente, nonché la genericità dell'istanza per mancata indicazione delle norme che si assumono violate;
- nel merito, ha dedotto di avere inviato all'utente, a mezzo sms del 27.9.2013, il preavviso di sospensione;
- la sospensione, limitata al solo traffico in uscita, è stata disposta il 1.10.2013, ed in pari data è stata disposta la riattivazione sui sistemi;
- a causa di un problema tecnico, la sospensione si è protratta per 28 giorni;
- contestava la dedotta sospensione di non meglio identificati servizi accessori;
- correttamente, pertanto, all'udienza per il tentativo di conciliazione, Vodafone offriva l'indennizzo di Euro 420,00 calcolato ai sensi della Delibera 73/11/CONS per le utenze business, che l'utente rifiutava.

## **3. Esito dell'udienza di discussione.**

All'udienza di discussione del 21.04.2014 le parti si riportavano ai rispettivi scritti difensivi; Vodafone proponeva, per spirito conciliativo, il pagamento della somma onnicomprensiva di Euro 900,00 da corrispondere sotto forma di accredito nelle fatture di prossima emissione; l'utente non accettava la proposta.

## **4. Motivazione della decisione.**

Preliminarmente, devono essere rigettate le eccezioni di inammissibilità dell'istanza sollevate da Vodafone: l'utente non ha infatti proposto alcuna domanda risarcitoria, riservandosi espressamente di adire, a tal fine, l'autorità giudiziaria ordinaria. L'istanza, inoltre, è sufficientemente circostanziata, sia in fatto che in diritto, avendo l'utente chiaramente dedotto la illegittima sospensione dei servizi e la mancata risposta al reclamo, chiedendo la condanna di Vodafone al pagamento degli indennizzi previsti dalla Delibera 73/11/CONS.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, nei termini di seguito specificati.

### **4.a. Sulla illegittima sospensione dei servizi.**

L'utente ha correttamente dedotto che l'asserito invio, da parte di Vodafone, del sms di preavviso di sospensione del servizio, non è affatto idoneo a rendere legittima la sospensione disposta dall'operatore, posto che non vi erano insoluti che la giustificassero. Tutte le fatture, ivi compresa quella immediatamente anteriore alla sospensione, erano infatti state regolarmente e

puntualmente pagate dall'utente, mediante addebito sulla carta di credito; Vodafone non ha contestato l'assunto, né ha altrimenti giustificato il motivo della disposta sospensione.

La sospensione dell'utenza mobile business appare pertanto del tutto illegittima, con conseguente diritto dell'utente a vedersi corrispondere l'indennizzo previsto dal combinato disposto di cui agli artt. 4, comma 1 e 12, comma 2 di cui all'Allegato A alla Delibera 73/11/CONS dalla data della sospensione del 27.09.2013 per come dedotta dall'utente (Vodafone ha dedotto che la sospensione veniva disposta il 01.10.2013, ma nulla provava al riguardo) alla data di riattivazione del 28.10.2013 per un totale di Euro 465,00. Non è accoglibile la pretesa dell'utente di vedersi riconosciuti distinti indennizzi per ciascuno dei servizi attivi sull'utenza (voce, a sua volta distinta in due servizi: voce in entrata e voce in uscita; adsl; nn. 16 servizi accessori), bensì gli stessi debbono essere considerati in maniera unitaria al pari del disagio arrecato, in ragione della peculiarità tecnico-commerciale che distingue la telefonia mobile da quella fissa, laddove alle utenze mobili sono comunemente associate una serie di funzionalità già di per sé pertinenti al pacchetto di connessione in mobilità, con modalità di erogazione e fruizione altrettanto unitarie ed inscindibili.

La richiesta di rimborso delle somme addebitate nella fattura n. AD15564xxx del 26.10.2013, per la parte riferibile al periodo di sospensione, può essere accolta limitatamente all'importo di Euro 5,67 pari a 4/60 dell'importo di Euro 69,80 oltre Iva addebitato a titolo di canoni per il periodo 24.10.2013-23.12.2013; non possono invece essere presi a base di calcolo gli ulteriori importi addebitati nella predetta fattura, che non ineriscono al periodo di sospensione, quali l'addebito della somma di Euro 7,26 oltre ad Iva per traffico effettuato a decorrere dalla riattivazione (28.10.2013), ed Euro 25,82 per addebito della T.C.G. relativa al periodo successivo (24.12.2013-23.02.2014).

#### **4b. Sulla mancata risposta ai reclami.**

L'utente ha dedotto e provato di avere svolto reclamo scritto del 08.10.2013, sollecitato il 21.10.2013, deducendone la mancata risposta da parte di Vodafone.

Rileva, in proposito, 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.

Ed invero, nei casi di rigetto 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, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

L'obbligo di fornire risposta scritta ricorre dunque solo nelle ipotesi di rigetto. Nel caso in esame, Vodafone ha riscontrato il reclamo per fatto concludente, riattivando l'utenza in data 28.10.2013.

La domanda di pagamento di un indennizzo a tale titolo deve pertanto essere rigettata.

## **5. Sulle spese di procedura.**

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, delle difese svolte, nonché delle congrue proposte conciliative di Vodafone, non accettate dall'utente (Euro 450,00 in sede di udienza per il tentativo di conciliazione; Euro 900,00 in sede di udienza di discussione, per quanto sotto forma di accredito in fattura).

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL DIRIGENTE**

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

### **DETERMINA**

Accoglie parzialmente l'istanza proposta da G. M. BERRUTI nei confronti della società VODAFONE OMNITEL xxx.

1. La società VODAFONE OMNITEL xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - Euro 465,00= (quattrocento sessantacinque/00=) ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 4, comma 1 e 12, comma 2 di cui all'Allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
  - Euro 5,67= (cinque/67=) a titolo di rimborso parziale della fattura n. AD15564480 del 26.10.2013.
2. La società VODAFONE OMNITEL xxx è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
5. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 27/03/2015

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio Fto