

**DELIBERA DL/092/14/CRL/UD del 23 settembre 2014**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

██████████ / VODAFONE OMNITEL ██████████

**IL CORECOM LAZIO**

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 23 settembre 2014;

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", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1° gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "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" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 23.04.2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/204/2013, con cui lo ██████████ (di seguito, per brevità, "██████████") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società VODAFONE OMNITEL ██████████ (di seguito, per brevità, "Vodafone");

VISTA la nota del 03.05.2013 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie ed i documenti presentati dalle parti, nonché la replica dell'utente;

UDITE le parti all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.**

a) L'utente ha introdotto il presente contenzioso, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione del 11.4.2013, lamentando la mancata attivazione dell'opzione "Multi Azienda" di cui al contratto di telefonia fissa concluso con l'agente Vodafone Mywincon nell'aprile 2012 che prevedeva, come condizione essenziale per l'utente, l'installazione nel centralino della funzione MultiAzienda per l'identificazione della linea entrante del chiamante; tuttavia il 17.4.2012, in sede di installazione, i tecnici Vodafone affermavano che tale funzione non era prevista né tecnicamente attivabile, sicché l'utente – con comunicazione sottoscritta per presa visione e conoscenza lo stesso 17.4.2012 dall'agente Vodafone Mywincon presente all'installazione, e dal tecnico incaricato, recedeva immediatamente dal contratto, chiedendo il ripristino della configurazione precedente, e diffidando la Vodafone dalla sospensione del servizio e dalla fatturazione; successivamente, con raccomandata a.r. del 8.6.2012, poi ribadita con raccomandata a.r. del 28.11.2012, l'utente – richiamando anche la volontà di recedere già manifestata il 17.4.2012 – reiterava la volontà di recedere dal contratto di telefonia fissa.

L'utente chiedeva pertanto il rimborso parziale delle somme illegittimamente addebitate sul proprio c/c per Euro 527,22, relativa alla sola telefonia fissa; il rimborso della somma di Euro 174,53 occorsa per l'acquisto di modem-switch; lo storno della fattura AD00221680 del 8.1.2013; indennizzo di Euro 2.200,00.

b) Con memoria difensiva tempestivamente depositata, Vodafone eccepiva la carenza di idonea procura conferita dall'utente al proprio legale, l'inammissibilità della domanda di risarcimento del danno e la genericità delle altre domande proposte dall'utente; nel merito, Vodafone deduceva che il servizio di telefonia fissa (voce e adsl) veniva attivato il 17.4.2012, come dimostrato dal traffico addebitato nelle fatture emesse; successivamente, l'utente recedeva da alcune soltanto delle linee fisse, lasciando attive le altre che generavano costi fissi sino alla loro disattivazione; le utenze mobili rimanevano regolarmente attive e oggetto di regolare contabilizzazione; Vodafone evidenziava di avere effettuato, nelle fatture emesse, accrediti degli importi addebitati per il servizio di telefonia fissa; i reclami svolti dall'utente erano stati indirizzati a soggetti terzi (agente Mywincon) o alla stessa Vodafone, ma presso la sede legale e non anche al servizio clienti. Sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente era disattivo ed aveva maturato un insoluto di Euro 1.089,18 a seguito del mancato pagamento delle fatture nn. AD00221680 del 8.1.2013 e AD01776983 ed al netto dell'importo di Euro 355,53 di cui all'assegno Unicredit n. 5602921542 non incassato dall'utente. Vodafone concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza.

c) Con memoria di replica tempestivamente depositata, l'utente contestava l'eccezione di mancato valido conferimento di procura al legale, trattandosi di procedura non giurisdizionale che pertanto non richiede formalità particolari; non era stata proposta alcuna domanda di risarcimento del danno, bensì di pagamento di un indennizzo in relazione all'inadempimento dedotto; il

rimborso richiesto era solo parziale; l'utente doveva considerarsi non più attivo con Vodafone, neppure per la telefonia mobile, a decorrere dal 25.1.2013. L'utente insisteva pertanto per l'accoglimento di tutte le domande proposte.

d) All'udienza del 12.7.2013, alla sola presenza dell'utente, questi dichiarava che "qualora dovesse essere ritenuta fondata l'eccezione del gestore sul difetto di procura" il legale rappresentante della società utente "ratifica l'operato del suddetto procuratore confermando la procura a quest'ultimo conferita".

Il Legale Istruttore, preso atto dell'impossibilità di raggiungere un accordo, rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

## **2. Motivi della decisione.**

### **2.1. Osservazioni in rito.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, 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 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.

Le eccezioni preliminari di Vodafone devono essere rigettate: l'istanza di definizione è ritualmente sottoscritta dal legale rappresentante della società utente, senza che Vodafone abbia impugnato tale qualità; lo stesso legale rappresentante ha poi ratificato (udienza di discussione del 12.7.2013) l'operato dell'avv. Ciaralli, peraltro già nominato nell'istanza di definizione medesima; la stessa istanza, inoltre, appare sufficientemente circostanziata sia in relazione ai fatti dedotti che alle domande proposte, con particolare riferimento alla domanda di pagamento di un indennizzo connesso ai disagi subiti dall'utente in relazione alla mancata attivazione dell'opzione "Multi Azienda" sull'utenza fissa.

### **2.2. Nel merito.**

E' incontestata tra le parti la conclusione di un contratto per l'attivazione del servizio di telefonia fissa e che l'attivazione sia avvenuta il 17.4.2012, come dedotto da Vodafone e non contestato dall'utente.

Deve altresì ritenersi provata la condizione, ritenuta essenziale alla stipula da parte dell'utente, dell'attivazione dell'opzione "Multi Azienda" e la mancata attivazione della stessa: Vodafone nulla ha argomentato a propria difesa alle puntuali contestazioni dell'utente, limitandosi a dedurre di avere attivato il servizio di telefonia fissa il 17.4.2012.

Quanto al recesso esercitato dall'utente, Vodafone nulla ha dedotto relativamente a quello manifestato il giorno stesso (17.4.2012) dell'attivazione del servizio principale (voce) e della mancata attivazione del servizio accessorio Multi Azienda, limitandosi ad eccepire che il recesso era stato esercitato, inizialmente, con riferimento a talune soltanto delle numerazioni fisse, sicché le altre hanno continuato a generare costi fissi sino a quando anche queste non sono state disattivate.

Le argomentazioni di Vodafone non possono essere accolte.

L'utente infatti, prima di concludere con Vodafone il contratto per la telefonia fissa, era già utente per la sola telefonia mobile; il contratto concluso per la telefonia fissa doveva quindi considerarsi unitario per tutte le numerazioni fisse, senza quindi possibilità di riferire il recesso a talune soltanto delle numerazioni che ne formavano oggetto e non anche ad altre che sarebbero rimaste attive; il recesso esercitato dall'utente il 17.4.2012 è del resto inequivocabilmente riferito "alla proposta di rete fissa aziendale" e la volontà manifestata in quella occasione era chiaramente quella di "rescindere con effetto immediato ogni accordo in essere relativamente alla telefonia fissa, chiedendovi inoltre di adoperarvi immediatamente per il ripristino della situazione precedente".

L'utente ha pertanto senz'altro diritto al rimborso dei soli costi fissi pagati ed allo storno di quelli addebitati ed insoluti, relativi ai soli servizi di telefonia fissa (le fatture comprendono addebiti per la telefonia fissa e per quella mobile, quest'ultima non oggetto di contestazione), ad esclusione del costo del traffico generato ed addebitato nelle fatture emesse. Il rimborso parziale richiesto, pari ad Euro 527,22, appare senz'altro dovuto limitatamente ad alcune soltanto delle fatture, avendo Vodafone già disposto sconti e storni evidenziati nelle fatture medesime. Ed infatti:

- quanto alle fatture AC06271115 del 08.05.2012 e AC09301469 del 05.07.2012, nessun rimborso/storno è dovuto, essendo questi già evidenziati nelle predette fatture, restando a debito dell'utente importi dallo stesso riconosciuti come dovuti;
- nella fattura AC12356763 del 05.09.2012 di Euro 219,84 (pagati dall'utente) appaiono dovuti gli importi per la telefonia mobile e per traffico generato dalle utenze fisse per Euro 142,11 i.i. (sicchè residuerebbero a credito dell'utente Euro 77,73 i.i.);
- nella fattura AC15438615 del 06.11.2012 di Euro 830,14 (pagati dall'utente) sono dovuti Euro 154,44 i.i. (telefonia mobile + traffico telefonia fissa) (sicchè residuerebbero a credito dell'utente Euro 675,70 i.i.);
- nella fattura AD00221680 del 08.01.2013 di Euro 819,51, sono dovuti (telefonia mobile + traffico telefonia fissa) Euro 143,81 i.i., e pertanto da stornare Euro 675,70 i.i.;
- nella fattura AD01776983 del 05.02.2013 di Euro 625,20, sono dovuti Euro 40,06 i.i. e pertanto da stornare Euro 585,14 i.i.

Si dispone pertanto il rimborso della minor somma richiesta di complessivi Euro 527,22, nonché lo storno della complessiva somma di Euro 1.260,84.

L'utente ha inoltre diritto all'indennizzo previsto dall'art. 3, comma 4, Delibera 73/11/CONS per la mancata attivazione del servizio accessorio "Multi Azienda", che si liquida per complessivi Euro 300,00, considerato il tempo trascorso tra la conclusione del contratto (aprile 2012) e l'ultima fattura emessa e contenente addebiti per la telefonia fissa (febbraio 2013).

Si dispone altresì il rimborso del costo per l'acquisto del modem/switch, per Euro 174,53 di cui alla fattura depositata, pagato con transazione bancaria del 16.3.2012, il cui acquisto risulta essere stato concordato in fase di attivazione del contratto con l'agente Vodafone, come da corrispondenza in atti.

### **3. Sulle spese del procedimento.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte, nonché della mancata comparizione del gestore all'udienza di discussione, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 200,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

\*\*\* \*\* \*\*\*

Per tutto quanto sopra esposto,

#### **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta da [REDACTED] nei confronti dell'operatore VODAFONE OMNITEL [REDACTED] sia da accogliere nei limiti di cui in motivazione;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 200,00 quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

#### **DELIBERA**

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata da [REDACTED] in data 23.04.2013.

La società VODAFONE OMNITEL [REDACTED] è pertanto tenuta a riconoscere in favore di [REDACTED], tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

a) Euro 527,22= (cinquecento ventisette/22=) a titolo di rimborso parziale dei costi fissi pagati dall'utente per la telefonia fissa, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

