

**DELIBERA N. 25/11/CRL**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**PAIELLA [REDACTED]/VODAFONE OMNITEL [REDACTED]**

**IL CORECOM LAZIO**

Nella Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 28/4/2011

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'art. 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 n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, il "Regolamento");

VISTA l'istanza pervenuta in data 27 settembre 2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/727/2010, con cui il sig. [REDACTED] Paiella n.q. legale rappresentante della Paiella [REDACTED] ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel [REDACTED] (di seguito, per brevità, anche denominata "Vodafone");

VISTA la nota del 14 ottobre 2010 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 2 novembre 2010 con la quale Vodafone ha presentato la memoria difensiva richiesta;

VISTA la nota del 8 novembre 2010 con la quale la sig.ra Paiella ha presentato la memoria di replica;

VISTA la nota del 17 novembre 2010 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 13 dicembre 2010;

UDITE tutte le parti nella predetta udienza del 13 dicembre 2010;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Il sig. [REDACTED] Paiella, nella qualità di legale rappresentante pro tempore della Paiella [REDACTED], all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso, rappresentando quanto segue:

1) in data 19 giugno 2009, un agente Vodafone proponeva all'istante, utente Telecom, la sottoscrizione di un contratto per servizi telefonici offrendo uno sconto bimestrale di Euro 306,91 rispetto al contratto Telecom in corso. L'istante accettava la proposta, e sottoscriveva il contratto che prevedeva la portabilità di due numeri TIM ([REDACTED] e [REDACTED]) e l'accorpamento del numero [REDACTED] già attivo con Vodafone, nonché l'installazione sul numero fisso [REDACTED] anche del servizio Internet a consumo. L'agente Vodafone consegnava al sig. Paiella tre SIM aggiuntive, garantendo che avrebbero avuto costi solo se utilizzate;

2) successivamente pervenivano all'istante le fatture della Vodafone dalle quali, oltre a non risultare lo sconto proposto, si evinceva che risultavano attivati 6 numeri di rete fissa ed addebitati i canoni e le tasse governative relativi alle sim aggiuntive non attivate;

3) esperito con esito negativo il tentativo di conciliazione presso la Camera di Commercio di Viterbo, con l'istanza di definizione l'utente richiedeva a Vodafone: 1) la restituzione dei canoni pagati per i numeri di rete fissa mai attivati, per complessivi Euro 3.172,47 oltre IVA; 2) la restituzione delle rate di telefono fisso per Euro 102,00; 3) la restituzione dei canoni e delle tasse di concessione governativa relativi alle sim abbinata ai numeri di rete fissa "per un totale di Euro 824,70"; 4) l'indennizzo per la mancata attivazione dei servizi a partire dal 19 giugno 2009 fino al 27 settembre 2010 (data di presentazione dell'istanza di definizione), per Euro 2.225,00; 5) il riconoscimento di Euro 200,00 per spese di procedura;

4) con memoria del 2 novembre 2010, Vodafone sosteneva la correttezza dei servizi attivati e della relativa fatturazione, avendo l'istante sottoscritto una proposta di abbonamento con importazione dalla Tim di due utenze mobili, attivazione di due ulteriori Sim e accorpamento dell'utenza mobile [REDACTED]. La proposta prevedeva inoltre l'attivazione del prodotto Vodafone Rete Unica su Misura SHDSL 2MB adatto ai clienti che chiedono l'attivazione di un massimo di dieci interni fissi (o fax) con piano a Consumo. Rilevava inoltre che per un errore nella compilazione della proposta di abbonamento sottoscritta, laddove il numero [REDACTED] (già attivo con Vodafone) venne indicato come appartenente ad altro operatore e quindi "in portabilità", la richiesta di importazione era stata rifiutata da Telecom in quanto "numero non appartenente al donating". Quanto all'utenza fissa n. [REDACTED], l'importazione dalla Telecom non era stata effettuata in quanto l'utenza non era menzionata nel contratto sottoscritto, mentre erano presenti le cinque SIM alle quali è associato il servizio di terminazione fisso-mobile;

5) con memoria di replica dell'8 novembre 2010, l'istante ribadiva che era stato indotto a sottoscrivere il contratto dalla promessa ricevuta di un risparmio sulla spesa mensile e dell'accorpamento dei servizi con un solo gestore. Ribadiva la mancata attivazione della portabilità del numero fisso, per il quale ha continuato a ricevere e corrispondere le fatture al precedente gestore e la mancata attivazione del servizio Internet, che ha continuato ad essere fornito dal precedente gestore ed insisteva nelle domande;

6) all'udienza del 13 dicembre 2010, le parti insistevano nelle rispettive domande.

## **2. Motivi della decisione**

### **2.a. Sul rito**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Tempestive sono altresì le memorie presentate dalle parti.

### **2.b. Nel merito**

#### **2.b.1. Sulla attivazione dei servizi richiesti**

**2.b.1.1.** – E' documentalmente provato che la Paiella, come cliente business, concluse con Vodafone, sulla base di una offerta della Viterfone Agenzia di Viterbo, un contratto di abbonamento VRU su misura per servizio telefonico e ADSL con piano tariffario a consumo, che prevedeva un interno fisso con numero già attivo con Telecom da importare e tre interni mobili, due dei quali da importare da Tim. Questo contratto venne stipulato dalla Paiella al fine di ricevere tutti i servizi da un solo operatore, e di avere un risparmio in termini economici, come prospettato dall'agente Vodafone.

La data di sottoscrizione del contratto viene da entrambe le parti indicata nel 19 giugno 2009.

La Vodafone nella memoria del 2 novembre 2010 dichiara di aver correttamente attivato ogni servizio richiesto nella proposta di abbonamento (e precisamente un interno, un fax e 5 terminazioni fisso mobile); dichiara di non aver provveduto ad importare il numero fisso dalla Telecom, non facendosi menzione di detta utenza nella proposta di abbonamento e di aver attivato una sim provvisoria sulla quale importare il numero mobile [REDACTED], che era invece già attivo con Vodafone, e di cui erroneamente era stata richiesta la portabilità. Nulla viene precisato in ordine al servizio ADSL.

La mancata portabilità del numero fisso, lamentata dall'utente, è pertanto ammessa e riconosciuta da Vodafone e da questa imputata ad una mancanza di richiesta da parte dell'utente.

Viceversa, dalla proposta di abbonamento prodotta dall'istante, risultano espressamente sottoscritte le Condizioni di utilizzo del servizio di portabilità del numero fisso, e nell'allegato alla proposta di abbonamento è indicato il numero fisso Telecom.

Deve pertanto ritenersi che tale portabilità sia una delle obbligazioni contrattualmente assunte da Vodafone.

Lo stesso per quanto riguarda l'attivazione del servizio ADSL, risultando espressamente sottoscritte anche tali Condizioni e contraddistinta con la crocetta la casella relativa al servizio nell'allegato alla proposta di abbonamento, con la precisazione "richiesta ADSL no SHDSL".

L'istante ha altresì documentato sia il continuato pagamento all'operatore Telecom del servizio di telefonia fisso e mobile sia il pagamento al gestore Aria del servizio ADSL per tutto il periodo successivo al mese di giugno 2009.

Da quanto sopra può concludersi per l'inadempimento da parte di Vodafone dell'obbligazione di portabilità del numero fisso e di attivazione del servizio ADSL richiesti, a decorrere dal 19 giugno 2009, con conseguente diritto dell'istante al rimborso dei canoni pagati per i numeri di rete fissa e per rate telefono fisso addebitate, nonché all'indennizzo per il disservizio.

**2.b.1.2.** – Per quanto concerne i numeri telefonici mobili, sempre dall'allegato alla proposta di abbonamento, si evince che venne espressamente richiesta dall'istante l'attivazione di 1 solo numero interno e di soli tre numeri interni mobili. La scritta a mano "1 solo numero" a fianco della scritta prestampata 2 e del numero 3 a fianco della scritta prestampata 5 deve infatti ritenersi espressione di una diversa specifica volontà dell'utente. E d'altronde nell'Allegato Proposta di Abbonamento SIM Voce sono solo tre i numeri mobili per i quali si richiede la portabilità.

Ai sensi dell'art. 1342 cod. civ. il contrasto tra una clausola aggiunta e un'altra clausola contenuta nel modulo va risolto nel senso della prevalenza della clausola aggiunta.

Ne consegue che, nella fattispecie, l'attivazione da parte di Vodafone di 5 numeri mobili anziché 3 è stata una decisione unilaterale, non essendo stata richiesta dall'utente (che anzi aveva manifestato una volontà diversa) e non possono quindi essere allo stesso addebitati i relativi canoni e tasse di concessione governativa.

## **2.b.2. Sulle domande di rimborso**

Considerato quanto sopra, le domande dell'istante di rimborso dei canoni pagati per i numeri di rete fissa e per le rate di telefono fisso vengono accolte nei seguenti termini.

Per Servizi Voce e Connettività Rete, il totale degli importi corrisposti dall'utente, come risultanti dalle fatture prodotte, ammonta ad Euro 3.172,47 + IVA, e precisamente : Euro 306,60 dalla fattura n. ██████; Euro 371,60 dalla fattura n. ██████; Euro 671,60 dalla fattura n. ██████; Euro 450,00 dalla fattura n. ██████; Euro 450,00 dalla fattura n. ██████; Euro 442,67 dalla fattura n. ██████; Euro 480,00 dalla fattura n. ██████.

Tale somma dovrà essere rimborsata dall'operatore, unitamente all'importo di Euro 54,00 per rate telefono fisso addebitate nelle fatture n. ██████ (Euro 6,00); n. ██████ (Euro 12,00); n. ██████ (Euro 12,00) ; n. ██████ (Euro 12,00); n. ██████ (Euro 12,00) .

Per quanto riguarda la domanda di rimborso delle tasse di concessione governativa per le SIM attivate, considerato che nelle fatture prodotte la tassa è stata richiesta per n. 6 SIM e che le SIM in effetti utilizzate dall'utente sono 3, spetta a quest'ultimo il rimborso del 50% dell'importo complessivamente corrisposto, pari ad Euro 542,22.

La domanda di restituzione dei canoni pagati relativamente alle Sim abbinate a numeri di rete fissa (pari ad Euro 70 x 7 fatture) non viene accolta, in quanto dal dettaglio per voce di spesa della

fattura l'importo dei canoni risulta compreso nell'importo complessivo per Servizi Voce e Connettività Rete Fissa di cui è stato disposto il rimborso.

### **2.b.3. Sull'indennizzo**

La Carta del Cliente Vodafone (non prodotta dalle parti, ma reperibile sul sito internet) nella Parte Terza – Tutela dei diritti prevede un indennizzo per mancato rispetto degli standard specifici, tra i quali il tempo di attivazione del servizio voce, applicabile per analogia alla fattispecie.

A fronte dell'inadempimento contrattuale di Vodafone della richiesta di portabilità del numero fisso e di attivazione del servizio ADSL, deve pertanto riconoscersi all'utente un indennizzo secondo i parametri della Carta del Cliente pari ad Euro 10,00 per n. 258 giorni (dal 19 giugno 2009 al 26 luglio 2010 – data dell'istanza di conciliazione alla Camera di Commercio – al netto dei sabati delle domeniche e dei giorni festivi, come previsto dal punto II Parte Terza della Carta del Cliente ed al netto dei 20 giorni previsti per la portabilità dall'art. 1 delle Condizioni di utilizzo del servizio di portabilità del Numero Fisso, anch'esse reperite sul sito internet).

Spetta pertanto all'istante la somma complessiva di euro 2.580,00=, indennizzo che – in conformità all'odierno orientamento dell'Autorità – prescinde dal limite massimo previsto dalla Carta del Cliente, in quanto la relativa applicazione viola, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto – utente (persona fisica-persona giuridica) che ha subito il pregiudizio.

### **2.c. 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'art. 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, considerato il comportamento complessivo delle parti e le difese da entrambi svolte, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 (cento) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto e considerato,

## **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda della Paiella [REDACTED] sia da accogliere;

RITENUTO inoltre che, quanto alle spese di procedura, alla luce dei criteri generalmente seguiti da questa Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 100,00 (cento),

quale rimborso forfetario delle spese sostenute per presenziare all'udienza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione e 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 dalla Paiella [REDACTED] in data 27 settembre 2010.

Per l'effetto, la società Vodafone è tenuta:

1) a rimborsare all'utente, mediante assegno o bonifico bancario le seguenti somme:

- Euro 3.172,47 + IVA, oltre interessi dalla data di pagamento delle fatture al saldo, per canoni Servizi Voce e Connettività Rete Fissa non dovuti;

- Euro 54,00, oltre interessi dalla data di pagamento delle fatture al saldo, per rate di telefono fisso non dovute;

- Euro 542,22, quale rimborso del 50% dell'importo complessivamente corrisposto a titolo di tasse di concessione governativa per le SIM attivate, considerato che nelle fatture prodotte la tassa è stata richiesta per n. 6 SIM e che le SIM in effetti utilizzate dall'utente sono 3;

2) a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario, la somma complessiva di Euro 2.580,00 (duemilacinquecentottanta) quale indennizzo per l'inadempimento contrattuale di portabilità del numero fisso e di attivazione del servizio ADSL, determinato come in motivazione. La somma così determinata dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

3) a corrispondere all'utente, con le medesime modalità, la somma complessiva di Euro 100,00 a titolo di rimborso spese, come specificato in motivazione.

E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03 CSP.

Ai sensi dell'art.19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom.

Roma 28 aprile 2011

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto