

DELIBERA N. 41/10/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
STUDIO ASSOCIATO ██████/VODAFONE

IL CORECOM LAZIO

Nella Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità. "Corecom Lazio") del 3 dicembre 2010.

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 23 marzo 2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/184/2010, con cui lo Studio Associato ██████ (di seguito, per brevità, anche denominato "il Centro") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della

controversia in essere con la società Vodafone [REDACTED] (di seguito, per brevità, anche denominata "Vodafone");

VISTA la nota del 25 marzo 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 le memorie e documenti prodotti dalle parti;

VISTA la nota del 4 agosto 2010 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 8 settembre 2010;

UDITE tutte le parti nella predetta udienza del 8 settembre 2010;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento

Il Centro, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso, rappresentando quanto segue:

1) in data 11 marzo 2009, il legale rappresentante del Centro - sig. [REDACTED] Rindonone - sottoscriveva una proposta di abbonamento con la società Vodafone che prevedeva l'attivazione sulla preesistente linea telefonica delle offerte Vodafone Casa Senza Limiti New e Abbonamento Internet Facile 10 ore/giorno, previa attivazione di n. 2 SIM, una per i servizi Voce e una per i servizi Internet;

2) con lettera fax del 2 aprile 2009 il Centro lamentava la mancata esecuzione del contratto e con successiva lettera fax del 10 aprile 2009 lamentava che le utenze connesse alle due SIM erano state intestate al sig. [REDACTED] Rindonone anziché al Centro, chiedendone la rettifica;

3) in data 9 maggio 2009, il Centro contestava a Vodafone la persistente mancata attivazione della linea telefonica e la tardiva attivazione del servizio Internet Facile, nonché la ingannevole rappresentazione delle condizioni di contratto, che aveva indotto il Centro all'accettazione della proposta contrattuale. In particolare, la proposta prevedeva un abbonamento telefonico per un piano Tutto incluso per il primo anno di attivazione al costo di Euro 15,00/mese, oltre Euro 50,00 per anticipo traffico, e per gli anni successivi il pagamento extra canone delle sole chiamate in uscita verso i cellulari Vodafone al costo di Euro 0,06/minuto e verso altri operatori mobili al costo di Euro 0,16/minuto. Viceversa, il Centro riscontrava che il piano telefonico offerto non prevedeva una tariffazione Flat per le chiamate verso numeri fissi, come prospettato, e soggiaceva ad un limite temporale di utilizzo mensile, oltre il quale veniva applicata una esosa tariffazione per ogni minuto in

eccedenza. Peraltro, il contratto era stato intestato al sig. █████ Rindonone in proprio e non al Centro, come avrebbe dovuto essere, e nella prima fattura pervenuta al sig. Rindonone veniva addebitato l'importo di Euro 100,00, anziché 50,00, per anticipo traffico. Il Centro contestava dunque l'errata intestazione del contratto e l'errata fatturazione e dichiarava di voler risolvere il contratto, con rientro in Telecom, formulando istanza di indennizzo per ogni giorno di inadempimento e per la ritardata attivazione del servizio internet;

4) a seguito di tale reclamo, nel mese di agosto 2009, Vodafone offriva al sig. Rindonone a titolo transattivo un importo di Euro 400,00, oltre al rimborso delle spese di rientro in Telecom, continuando ad inviare fatture intestate al sig. Rindonone, ma pagate dal Centro, tutte contestate, tra cui la fattura n. █████ contenente addebiti per il recesso contrattuale;

5) ancora nel mese di dicembre del 2009, Vodafone comunicava al Centro che avrebbe provveduto a formulare richiesta di rientro in Telecom dell'originaria utenza del Centro, che avrebbe disposto un accredito per restituzione dei canoni relativi all'offerta Vodafone Casa Senza Limiti New presenti su fatture n. █████, █████, █████, █████, per restituzione dell'importo per recesso presente su fattura n. █████, e dell'importo relativo alla fattura n. █████;

6) nelle more, la linea telefonica diveniva funzionante, ma con un numero associato ad un numero di fonia mobile, anziché all'utenza fissa in portabilità, per cui chiamando il numero di utenza fissa, l'utenza risultava inesistente;

7) a febbraio del 2010, Vodafone si impegnava ad effettuare un bonifico bancario in pagamento dell'importo a credito della fattura n. █████ e a disattivare gratuitamente la SIM associata alla chiavetta USB utilizzata per la connessione ad internet, indicando un numero di SIM non corrispondente a quello dell'originario contratto;

8) il Centro continuava a ricevere fatture errate nell'intestazione e con addebiti per il servizio voce mai compiutamente attivato e per il servizio internet disattivato, tutte contestate;

9) con l'istanza di definizione, il Centro chiedeva quindi in via preliminare di ordinare a Vodafone il rientro in Telecom dell'utenza originaria; nel merito, atteso il gravissimo inadempimento di Vodafone alle obbligazioni assunte con il contratto dell'11 marzo 2009, condannare l'operatore al pagamento di: a) Euro 10,33 al giorno a far data dall'11 marzo 2009 sino all'effettivo rientro in Telecom, a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio di fonia fissa; b) Euro 90,00 a titolo di indennizzo per il ritardo nell'attivazione della sim/internet (effettuata il 10 aprile 2009); c) Euro 408,82 a titolo di restituzione delle somme indebitamente prelevate in forza di erronee e contestate fatture, oltre alle somme ulteriori che Vodafone avesse preteso sino alla definizione della vicenda. Chiedeva infine di sanzionare la condotta dell'operatore per le

false/reticenti/insufficienti informazioni rese in merito alle reali condizioni economiche dell'offerta, fatto salvo il risarcimento del maggior danno ed il rimborso delle spese legali;

10) nella successiva memoria del 27 marzo 2010, il Centro precisava: 1) le somme di cui chiede la restituzione, perché relative al servizio voce mai attivato, pari ad Euro 408,82, oltre Euro 228,22 dovute come da comunicazione di Vodafone del 18 febbraio 2010; 2) le somme richieste a titolo di indennizzo, da determinarsi in Euro 10,33 al giorno a decorrere dall'11 marzo 2009 sino alla data di effettivo rientro dell'utenza in Telecom, oltre Euro 90,00 per il ritardo nell'attivazione della chiavetta Internet ed il suo malfunzionamento. Documentava infine i numerosi reclami inoltrati all'operatore, ribadendo la mancata trasparenza delle informazioni rese al momento della stipula del contratto;

11) nella memoria integrativa del 17 aprile 2010, il Centro precisava di aver continuato a ricevere fatture per servizi di telefonia mai resi e per servizi internet disattivati;

12) all'udienza dell'8 settembre 2010, il Centro precisava che, nelle more del procedimento, Vodafone aveva provveduto al rimborso di Euro 631,04 per errata fatturazione e pertanto rinunciava alla pretesa di cui al punto 1) della memoria istruttoria del 27 marzo 2010 ed al rimborso delle fatture successive. Vodafone contestava la domanda del Centro di indennizzo, precisando che il periodo di riferimento relativo al disservizio lamentato sarebbe quello afferente al periodo dall'11 marzo 2009 al 2 giugno 2009, data in cui l'utente avrebbe manifestato la volontà di risolvere il contratto e che l'indennizzo previsto dalla Carta Servizi è di Euro 5,00 al giorno e formulava nuova offerta transattiva di Euro 2.000,00, non accettata dall'istante.

2. Motivi della decisione.

2.a. Sul rito

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

Sempre in via preliminare, si rileva il tardivo invio della memoria da parte di Vodafone: i termini assegnati con la lettera di avvio del procedimento scadevano infatti, il primo, il 14 marzo 2010, il secondo il 24 marzo 2010, mentre la memoria è stata inviata a mezzo fax solo il 1 giugno 2010. Se ne dispone pertanto lo stralcio.

Stesso vale a dirsi per la successiva memoria di replica del 3 giugno 2010 e per l'ulteriore memoria del 11 giugno 2010, anch'esse irricevibili poiché tardive.

2.b. Nel merito

Entrando nel merito della controversia, occorre esaminare separatamente le singole questioni portate all'attenzione del Comitato.

2.b.1. Sulla domanda di rimborso di somme contestate

La domanda formulata dall'istante al punto 1) della memoria istruttoria del 27 marzo 2010 di restituzione degli importi corrisposti in relazione al servizio voce mai attivato per complessivi Euro 408,82 e di pagamento dell'importo di Euro 228,22 riconosciuto dovuto da Vodafone è da ritenersi superata, avendo l'istante espressamente dichiarato di aver ricevuto da Vodafone il pagamento dell'importo complessivo di Euro 631,04.

Viene pertanto dichiarata la cessazione della materia del contendere relativamente a tale domanda.

2.b.2. Sulla mancata attivazione del servizio telefonico. Richiesta di indennizzo

L'istante ha compiutamente documentato di aver stipulato in data 11 marzo 2009 un contratto con la Vodafone avente ad oggetto l'offerta Vodafone Casa Senza Limiti New con l'opzione Internet Facile 10 ore/giorno.

Risulta inoltre provato, con le numerose lettere di reclamo inviate a Vodafone, che l'operatore non ha provveduto a dare completa esecuzione al contratto, provvedendo unicamente alla attivazione del servizio Internet Facile in data 10 aprile 2009. La linea telefonica associata al preesistente numero in portabilità, viceversa, non è mai stata attivata, tanto che in data 9 maggio 2009 il Centro dichiarava di voler risolvere il contratto per gravissimo inadempimento di Vodafone e il 27 maggio 2009 chiedeva il ripristino dello statu quo ante precedente alla sottoscrizione del contratto, con riattivazione dell'utenza preesistente connessa al numero di fonia fissa.

Nonostante Vodafone abbia comunicato all'istante in data 26 giugno 2009 di aver provveduto a sottomettere la richiesta di rientro in Telecom del precedente numero fisso, tale rientro è stato effettuato solo in data 11 giugno 2010.

Nel caso di specie, l'operatore non ha mai reso all'utente alcuna spiegazione in ordine alla mancata attivazione del servizio telefonico, neppure a seguito del primo reclamo del 2 aprile 2009, limitandosi a comunicare, in maniera generica, e solo il 26 giugno 2009, di aver "sottomesso" la richiesta di rientro in Telecom, senza adoperarsi concretamente nell'attivazione della procedura. Ed anzi, ha continuato ad emettere fatture di pagamento anche successivamente alla risoluzione contrattuale, sia per il servizio voce, sia per il servizio internet, provvedendo poi al loro parziale rimborso.

E' evidente, pertanto, il grave inadempimento contrattuale esclusivamente imputabile a Vodafone per non aver provveduto alla attivazione del servizio prima, e per non aver provveduto ad operare con tempestività le operazioni propedeutiche al rientro in Telecom poi. L'utente ha dunque patito, senza alcuna giustificazione, il pregiudizio causato dalla mancata attivazione del servizio richiesto e il pregiudizio causato dal ritardo nell'attivazione della procedura di rientro con riferimento al periodo 27 maggio 2009 – 11 giugno 2010. La Vodafone, infatti, avrebbe dovuto inoltrare tempestivamente alla società Telecom la richiesta di rientro, secondo quanto disposto dall'art. 19, comma 1 e 2 della Delibera n. 4/06/CONS. E non è stato in alcun modo provato che ciò sia avvenuto.

Ritenuto per quanto sopra esposto che la responsabilità per i disagi patiti dall'istante è imputabile esclusivamente alla società Vodafone, va riconosciuto all'istante: a) l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio da calcolarsi moltiplicando il numero di giorni di mancata attivazione (dal 11 marzo 2009 – giorno in cui è stato stipulato il contratto – al 27 maggio 2009 – data di richiesta di rientro in Telecom, escluse le domeniche e i giorni festivi e ulteriormente detratto il termine di 1 giorno previsto come tempo massimo di attivazione dalla Carta del Cliente Vodafone prodotta dall'istante Parte seconda, punto II) per Euro 10,33 (Parte seconda, punto II indicatore 8 della Carta del Cliente); b) l'indennizzo per il ritardo nell'attivazione della procedura di rientro in Telecom da calcolarsi moltiplicando il numero di giorni di ritardo (dal 27 maggio 2009 – data della richiesta di rientro – all'11 giugno 2010 – data dell'effettivo rientro, escluse le domeniche e i giorni festivi e ulteriormente detratto il termine di 30 giorni fissato dalla legge 40/2007 come massimo per il trasferimento di utenze) per Euro 10,33 (applicando in via analogica l'indennizzo previsto alla Parte seconda, punto II indicatore 8 della Carta del Cliente).

Si consideri inoltre che, in conformità all'odierno orientamento dell'Autorità, si ritiene che il computo della misura dell'indennizzo debba necessariamente prescindere dal limite 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.

Il calcolo da effettuarsi per la liquidazione dell'indennizzo è dunque il seguente. Quanto alla mancata attivazione del servizio: 63 giorni lavorativi da cui detrarre 1 giorno previsto dalla Carta del Cliente = complessivi giorni 62 x Euro 10,33 = Euro 640,46. Quanto alla ritardata attivazione della procedura di rientro in Telecom: 316 giorni lavorativi da cui detrarre 30 giorni previsti dalla legge 40/2007 = complessivi giorni 286 x Euro 10,33 = Euro 2.954,38.

Peraltro, disattendendo la richiesta di risoluzione contrattuale dell'utente e determinando il ritardo nell'attuazione della procedura di rientro in Telecom, la società Vodafone è altresì tenuta al pagamento delle spese per il ripristino dell'accesso dell'istante all'operatore preesistente, in conformità a quanto disposto dall'art. 30 comma 9 della delibera n. 4/06 CONS, e pari, nella fattispecie, ad Euro 79,92 come documentato dall'istante.

2.b.3. Sulla ritardata attivazione del servizio internet. Richiesta di indennizzo

Risulta inoltre in atti che l'operatore, pur avendo ricevuto la relativa richiesta in data 11 marzo 2009, ha provveduto solo in data 10 aprile 2009 ad attivare la SIM per la connessione ad Internet, anche in questo caso senza motivare in alcun modo il ritardo nell'attivazione del servizio.

E' pertanto esclusivamente imputabile a Vodafone il pregiudizio causato dal ritardo nell'adempimento dell'obbligazione, per il quale l'istante ha diritto all'indennizzo per ogni giorno di mancata fruizione del servizio.

Il calcolo da effettuarsi, utilizzando i suddetti parametri della Carta del Cliente, è il seguente: giorni lavorativi 26 x Euro 10,33 = Euro 268,58.

2.b.4. 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, tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e dell'effettiva e copiosa attività svolta dall'utente per venire a capo della controversia, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 250,00 (duecentocinquanta|00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

*** ** ***

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO che, nei limiti di quanto precede, la domanda del Centro sia da accogliere;

RITENUTO che, quanto alle spese di procedura, alla luce dei criteri generalmente seguiti dall'Autorità, e considerata l'attività svolta dall'utente, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 250,00 (duecentocinquanta), quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la 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 dallo Studio Associato ██████ in data 23 marzo 2010 e per l'effetto:

- a) dichiara cessata la materia del contendere in ordine alla domanda di rimborso delle somme contestate;
- b) la società Vodafone è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario, le seguenti somme calcolate come in motivazione:
 - euro 640,46=, a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio telefonico;
 - euro 2.954,38=, a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione della procedura di rientro in Telecom;
 - euro 79,92=, a titolo di rimborso delle spese sostenute per il rientro nella società Telecom;
 - euro 268,58=, a titolo indennizzo per la mancata attivazione del servizio internet;
 - euro 250,00= a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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'art. 1, comma 26 della legge 31 luglio 1997 n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

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 3 dicembre 2010

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto