

**DELIBERA N. 45/10/CRL**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

■■■■■ Alberghini Maltoni/Vodafone Omnitel ■■■■■

**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 08 giugno 2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/453/2010, con cui il sig. ■■■■■ Alberghini Maltoni ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel ■■■■■ (di seguito, per brevità, anche denominata "Vodafone");

VISTA la nota del 16 giugno 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 28 giugno 2010 con la quale il sig. Alberghini Maltoni ha presentato i documenti richiesti;

PRESO ATTO che sia la nota del 8 settembre 2010 con la quale la società Vodafone ha presentato la memoria difensiva ed i documenti richiesti, sia la successiva replica del 15 settembre 2010 prodotta dal sig. Alberghini Maltoni, sono da considerarsi irricevibili in quanto presentate dopo la scadenza del termine indicato;

VISTA la nota del 13 ottobre 2010 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 4 novembre 2010;

UDITE tutte le parti nella predetta udienza del 4 novembre 2010

CONSIDERATO quanto segue:

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

Il sig. ██████████ Alberghini Maltoni, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso, rappresentando quanto segue:

- 1) A seguito della rimodulazione dei piani tariffari operata da Vodafone, l'istante esercitava il diritto di recesso con raccomandata a/r del 20 gennaio 2009 e passava dal gestore telefonico Vodafone ad altro gestore mantenendo le medesime utenze;
  - 2) l'utente, il 24 gennaio 2009, contestualmente al recesso, chiedeva a Vodafone il rimborso dei crediti pari ad € 31,00 esistenti sulle due utenze allo stesso intestate;
  - 3) successivamente, l'istante contattava telefonicamente il Servizio Clienti per conoscere l'esito della pratica di rimborso; il gestore, in quella medesima circostanza indicava le modalità di richiesta del citato rimborso;
  - 4) il 5 febbraio 2009 il ricorrente inoltrava, via fax, i moduli di rimborso compilati;
  - 5) l'utente contattava ripetutamente il gestore; Vodafone disponeva il citato rimborso con assegno circolare non trasferibile del 29 settembre 2010;
  - 6) il gestore, dal febbraio 2009 al settembre 2010, non ha mai riscontrato i solleciti telefonici dell'utente e non ha fornito risposta alle richieste di informazione dell'utente;
  - 7) con l'istanza di definizione, l'utente ha chiesto la restituzione del credito residuo, senza oneri, esistente sulle due schede al momento della cessazione del rapporto contrattuale, gli interessi legali sulla somma del credito residuo e l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.
  - 8) con comunicazione di avvio del procedimento del 16 giugno 2010, il legale istruttore assegnava termini per la presentazione di memorie e documenti alle parti;
  - 9) l'istante il 28 giugno 2010 ha integrato l'istanza introduttiva con la documentazione richiesta;
  - 10) Vodafone in data 8 settembre 2010 ha presentato memoria difensiva; l'utente ha depositato il 15 settembre 2010 memoria di replica; entrambe irricevibili.
- 9) Ai sensi e per gli effetti dell'art. 18 del Regolamento, il Corecom ha fissato, per il 04 novembre 2010, l'udienza di discussione, nel corso della quale l'istante, riportandosi integralmente al ricorso introduttivo, ha richiesto € 2.064,00 quale indennizzi per mancata risposta ai reclami. La società Vodafone, a verbale, ha dichiarato la richiesta dell'utente infondata, in quanto non è stato possibile restituire l'importo di € 31,00 prima del 29 settembre 2010, atteso che l'utente stesso non ha fornito le modalità di restituzione del credito così come richiesto dal gestore, e che ciò è invece avvenuto in data 5 febbraio

2009, soltanto a seguito della richiesta del gestore (avvenuta telefonicamente il 1 febbraio 2009). Una volta ricevuto il modello, sostiene Vodafone, si è proceduto immediatamente all'operazione.

## **2. Motivi della decisione**

La domanda del sig. ██████████ Alberghini Maltoni deve essere parzialmente accolta per le ragioni di seguito indicate.

### **2.1 Sulla restituzione del credito e degli interessi legali**

La domanda è, sul punto, fondata e merita accoglimento. L'utente ha infatti dimostrato di aver richiesto, in data 24 gennaio 2009, il rimborso del credito residuo, così maturando il diritto alla restituzione delle somme. Questo premesso, si osserva che entrambe le parti hanno dato atto in udienza che la restituzione del credito di euro 31,00 è avvenuta il 29 settembre 2010, senza che sulla somma venissero computati gli interessi legali. Le deduzioni a verbale di Vodafone del 4 novembre 2010 volte a giustificare il ritardo nella restituzione del credito, sono smentite dalla circostanza che il 29 settembre 2010 l'assegno è stato inviato all'originaria residenza anagrafica dell'utente. Ne consegue il diritto dell'istante agli interessi legali maturati dal 24 gennaio 2009 (data della richiesta) al 29 settembre 2010 (data di emissione dell'assegno) e pertanto della somma pari a € 1,10.

### **2.2 Sulla risposta al reclamo**

Sulla mancata risposta al reclamo, deve premettersi che, pur emergendo chiaramente che Vodafone ha rimborsato con grande ritardo il credito richiesto con lettera a/r del 20 gennaio 2009, non è in atti depositato alcun reclamo da parte dell'utente, ma risulta viceversa che Vodafone ha inviato in data 1/2/2009 un fax all'utente in cui ha trasmesso i moduli necessari per il rimborso.

L'utente afferma poi di aver appreso, durante un sollecito telefonico effettuato "verso la fine di luglio" dell'anno 2009, "dell'inaspettata chiusura della pratica" (cfr. fax Alberghini Matoni del 28/7/2010). A tutto voler concedere, si può pertanto considerare tale manifestazione di insoddisfazione alla stregua di un reclamo, che è rimasto pacificamente privo della richiesta risposta scritta.

La mancata risposta al reclamo, com'è noto, fa sorgere il diritto dell'utente alla liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo presentato al gestore, ai sensi degli articoli 8, comma 4 e 11 comma 2 della Direttiva di cui alla Delibera 179/03/CSP secondo cui la risposta al reclamo e/o segnalazioni deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato dal contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta.

Quanto alla misura dell'indennizzo, si devono ribadire due principi fondamentali:

- in conformità all'odierno orientamento dell'Autorità, si ritiene che il computo della misura dell'indennizzo possa prescindere dal limite temporale previsto dalla Carta dei Servizi, laddove la relativa applicazione violi, 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;

- nella determinazione della misura dell'indennizzo non si può prescindere dalla valutazione complessiva della fattispecie e dalle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, sono derivate dal difetto di interlocuzione, dovendosi impedire che da tale incomunicabilità con l'operatore – certamente imputabile a quest'ultimo in quanto soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato – possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate.

Nel caso di specie, si osserva che la carta dei servizi Vodafone prevede un indennizzo giornaliero pari ad € 5,16 per ogni giorno di ritardo prevedendo un tetto massimo di € 51,65. Tetto che si ritiene di superare perché è indiscusso che l'utente, nonostante il sollecito, sia stato costretto per oltre 6 mesi ad attendere una risposta da parte dell'operatore, e segnatamente per 122 giorni al netto di tutti i sabati e festivi, nonché dei 45 giorni previsti dalla carta dei servizi per la risposta al reclamo, dal 31 luglio 2009 al 09 marzo 2010 (data dell'udienza di conciliazione).

Occorre tuttavia rilevare che si verte intorno alla restituzione di un credito di euro 31,00=, sorto a margine di una richiesta di MNP regolarmente effettuata dall'operatore, e che pertanto, pur avendo l'operatore di comunicazioni elettroniche omesso di rispondere ad una sollecitazione dell'istante – che, come abbiamo visto *supra*, pag. 3, non era un vero e proprio reclamo formale – il pregiudizio che lo stesso può assumere di aver subito deve essere ricondotto nell'ambito dell'adeguatezza e della proporzionalità.

Pertanto, per le ragioni suesposte - tenuto conto del pregiudizio verosimilmente derivato all'utente dal ritardato adempimento e tenuto presente che il comportamento dell'operatore fa comunque riferimento ad una somma assai esigua, pari ad euro 31,00 – si ritiene equo e proporzionale liquidare, anche in considerazione della tipologia del contratto e della condotta contrattuale complessivamente tenuta da Vodafone, la somma di Euro 200,00 (duecento/00).

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

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda del sig. ██████████ Alberghini Maltoni sia da accogliere parzialmente;

RITENUTO 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.

UDITA la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

l'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dal sig. ██████████ Alberghini Maltoni in data 08 giugno 2010.

Per l'effetto Vodafone è tenuta a corrispondere mediante assegno bancario o bonifico emesso in favore del sig. ██████████ Alberghini Maltoni la somma complessiva di euro 201,10 (duecentouno/10), così determinata:

- 1) Euro 1,10 a titolo di interessi legali maturati sull'importo di € 31,00 dal 24 gennaio 2009 al 29 settembre 2010;
- 2) Euro 200,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

La somma di Euro 200,00 determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata 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'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 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, 3 dicembre 2010.

Il Presidente

Avv. Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Dott. Ines Dominici

Fto