

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA n.	39/2011
TITOLO	1.10.21/156 1.10.21/300
LEGISLATURA	IX

Il giorno 8 novembre 2011 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il CORECOM dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIANLUCA GARDINI
GIUSEPPE BETTINI
ARIANNA ALBERICI

Presidente
Vicepresidente
Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA XXX E VODAFONE OMNITEL NV

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

VISTA la l. 249/1997, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTA la l. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'art. 84 d. lgs 259/ 2003, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTE la l.r. Emilia-Romagna 1/2001, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

VISTA la del. AGCOM 173/07/CONS " Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e;

VISTA l'istanza depositata in data 6 aprile 2010 (titolo n. 1.10.21/156), con la quale il XXX, in persona del legale rappresentante pro tempore, rappresentato dall'avv. YYY, elettivamente domiciliato presso lo studio di questa, nel comune di XXX, viale XXX, ha chiesto al Comitato regionale per le Comunicazioni dell'Emilia-Romagna di definire, ex artt. 14 e ss. del. AGCOM 173/07/CONS, la controversia in essere con le società Vodafone Omnitel NV, in persona del legale rappresentante pro tempore, rappresentata dall'avv. YYY, ed elettivamente domiciliata presso lo studio di questi, nel comune di XXX, XXX, relativamente alle utenze 000, 000, 000, 000;

VISTA l'inammissibilità parziale della suddetta istanza, dichiarata con provvedimento del 5 maggio 2010 (prot. 12941/2010) ai sensi degli artt. 14 , c. 1 e 20, c. 2, del. AGCOM 173/07/CONS, considerando che le utenze mobili non erano state oggetto di un tentativo di conciliazione;

VISTA l'istanza depositata in data 22 febbraio 2011 (1.10.21/300), con la quale il XXX, in persona del legale rappresentante pro tempore, come sopra rappresentata, ha chiesto al Comitato regionale per le Comunicazioni dell'Emilia-Romagna di definire, ex artt. 14 e ss. del. AGCOM 173/07/CONS, la controversia in essere con le società Vodafone Omnitel NV, in persona del legale rappresentante pro tempore, come sopra rappresentata, relativamente alle utenze 000, 000, 000;

VISTE la comunicazione di avvio del procedimento (prott. n. 12243/2011 per l'istanza 1.10.21/156 e n. 12244/2011 per l'istanza 1.10.21/300);

VISTE le comunicazioni di fissazione dell'udienza di discussione;

CONSIDERATA la riunione dei procedimenti, disposta ai sensi dell'art. 18, c. 4, del. AGCOM 173/07/CONS per connessione soggettiva, senza opposizione delle parti;

UDITE le parti nel corso dell'udienza di discussione svolta in data 16 giugno 2011, come da verbale (prot. 19976/2010);

VISTE la memoria autorizzate di Vodafone Omnitel NV (prott. 15945/2011 per il procedimento 1.10.21/156 e n. 15946/2011 per l'istanza 1.10.21/300) e dell'istante (prott. 15849/2011 per il procedimento 1.10.21/156 e n. 15855/2011 per l'istanza 1.10.21/300);

VISTE le memorie di replica dell'istante (prott. 16550/2011 per il procedimento 1.10.21/156 e n. 16551/2011 per l'istanza 1.10.21/300);

VISTI gli atti del procedimento;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Servizio, dott.ssa Primarosa Fini (prot. 21582/2011)

UDITA l'illustrazione del componente, avv. Giuseppe Bettini, svolta nella seduta dell'8 novembre 2011;

A voti unanimi

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione della controversia il XXX (di seguito Laboratorio) deduce: di aver sottoscritto un contratto di somministrazione del servizio telefonico, voce e internet ("Telefono tutto flat" e "Vodafone InOffice Internet"), in data 7 novembre 2008, per

l'utenza n. 000; che i servizi manifestavano subito "gravi disservizi e [...] disturbi di funzionamento"; che nonostante i reclami tali disservizi persistevano e che al reclamo scritto dell'11 giugno 2009 non è mai stata data risposta; che il servizio è stato integralmente sospeso nel periodo compreso tra il 4 giugno 2009 e il 17 settembre 2009; di aver comunicato il recesso a Vodafone, richiedendo al contempo il codice di migrazione, in data 29 luglio 2009; che Vodafone ha inviato il codice di migrazione con una comunicazione scritta A/R del 14 settembre 2009, ricevuta in data 24 settembre 2009; di aver sottoscritto un contratto con Telecom Italia s.p.a. in data 11 settembre 2009, attivando una linea provvisoria per sopperire al disservizio sull'utenza in oggetto; che l'utenza è effettivamente migrata e tornata alla piena funzionalità in data 2 novembre 2009; di aver dovuto sostenere i costi per il riallaccio dell'utenza con Telecom Italia s.p.a. e per il ripristino del servizio di allarme, collegato all'utenza telefonica (pari a euro 144,00); che Vodafone ha continuato a emettere fatture sino almeno al 14 aprile 2011. Per questi motivi, l'istante chiede un indennizzo per il malfunzionamento del servizio telefonico e internet, per la sospensione integrale dei servizi, per la mancata risposta al reclamo, per il ritardo nella comunicazione del codice di migrazione, nonché chiede il rimborso delle spese sostenute per il riallaccio con Telecom e per il ripristino del servizio di allarme e lo storno delle fatture successive al 29 luglio 2009. L'istante deduce altresì: che le utenze mobili sono state sospese illegittimamente e senza preavviso, nemmeno orale, in data 23 marzo 2010; di aver comunicato in data 13 maggio 2010 il recesso del contratto per l'utenza n. 000; che il contratto per tale utenza è tuttora in essere, con fatturazione e conseguente imputazione della tassa di concessione governativa; di aver richiesto in data aprile 2010 la scissione della fatturazione per l'utenza fissa e per le utenze mobili; che Vodafone non ha mai dato alcuna risposta alla richiesta; di aver comunicato in data 30 marzo 2010 la volontà di modificare il contratto delle residue utenze mobili, passando da quello in abbonamento a quello prepagato; che solo in data 12 agosto 2010 Vodafone ha proceduto alla modifica contrattuale richiesta. Per questi motivi, l'istante chiede un indennizzo per la sospensione del servizio sulle utenze mobili, per il ritardo nell'esecuzione del recesso per l'utenza n. 000, per la mancata risposta al reclamo del 22 aprile 2010, per il ritardo nella modifica del contratto per le residue utenze mobili.

Vodafone Omintel NV (di seguito Vodafone), contestando quanto affermato dall'istante, eccepisce l'inammissibilità della richiesta di indennizzo, "stante la mancanza di prove, la mancata indicazione delle norme che si ritengono violate nonché dei parametri da applicare ai fini del calcolo", e deduce, relativamente all'utenza fissa, quanto segue: il

servizio telefonico e adsl relativo all'utenza fissa non ha avuto disservizi, come provato dal traffico effettuato dal gennaio al giugno 2009; che i reclami sono stati "tempestivamente riscontrati"; che l'utente ha ricevuto l'opportuna assistenza tecnica, anche attraverso tre interventi presso i locali della ; che la stessa istante afferma, in una lettera del 29 giugno 2009, che "la velocità a cui viaggia la Vostra Vodafone Station è troppo elevata per essere supportata dalla linea telefonica locale", dimostrando cognizione dei motivi dell'asserito malfunzionamento; che per il servizio adsl l'asserito disservizio dipenderebbe dalla linea telefonica, e non dall'apparato Vodafone Station, escludendo margini per un intervento tecnico dell'operatore; che il codice di migrazione dell'utenza fossa è stato comunicato in data 29 giugno 2010; che la migrazione è stata effettuata in data 11 agosto 2009, a fronte della richiesta dell'utente pervenuta a Vodafone in data 4 agosto 2009, dell'inserimento della richiesta, ad opera di Vodafone, nel sistema informatico di contatto con Telecom in pari data, evidenziandosi da ciò la correttezza della condotta della stessa Vodafone. Vodafone deduce altresì, relativamente all'utenza mobile, quanto segue: che l'utente ha dapprima sottoscritto un contratto relativamente alle utenze fisse e successive, in via di integrazione, a quelle mobili; che pertanto la suddetta integrazione qualifica il contratto come "unico", derivandone "a rigor di logica [...] un'unica fatturazione"; che la sospensione nella somministrazione del servizio è derivata da un "perdurante stato di insolvenza dell'utente che sin dal giugno 2009 ha pagato solo parzialmente e secondo dei calcoli arbitrariamente effettuati dallo stesso, le fatture emesse"; che l'utente, in relazione all'intero contratto, ha un insoluto pari a euro 2.069,50. Vodafone eccepisce infine di non aver ricevuto le memorie di replica dell'istante.

MOTIVI DELLA DECISIONE

È preliminarmente da accogliersi l'eccezione avanzata da Vodafone in ordine alla mancata ricezione delle memorie di replica prodotte dall'istante per entrambi i procedimenti riuniti. Dalle attestazioni di invio depositate dall'istante si evince infatti come tali memorie siano state inviate a una casella di posta elettronica differente da quella indicata nella comunicazione di avvio di entrambi i procedimenti, presso la quale Vodafone ha eletto domicilio. La difformità risiede infatti nel dominio indicato (it, anziché com) e configura una violazione dell'obbligo previsto dall'art. 16, c.2, del. AGCOM 173/07/CONS, obbligo da considerarsi essenziale in quanto necessario per l'esercizio del diritto di difesa. Le memorie di replica prodotte dall'istante non sono pertanto utilizzabili.

Sempre in via preliminare è al contrario da rigettarsi l'eccezione di inammissibilità dell'istanza avanzata da Vodafone relativamente alla richiesta di indennizzo, "non determinato né determinabile stante la mancanza di prove, la mancata indicazione delle norme che si ritengono violate nonché dei parametri da applicare ai fini del calcolo dello stesso". Ai sensi dell'art. 14, c. 1 e art. 7, c. 2, lett. c), del. AGCOM 173/07/CONS l'istante deve infatti indicare le richieste che, in forza del successivo art. 19, c. 4, sono *ope legis* limitate, in fatto di indennizzi, a quanto previsto "dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". La valutazione del rispetto di tali obblighi, rispondendo a un principio di tutela del contraente più debole, deve condurre alla rettifica delle istanze inesatte, specie in materia di indennizzi, secondo quanto indicato dal par. III.1.2. del. AGCOM 529/09/CONS. Ciò premesso, l'istante ha richiesto la corresponsione di plurimi e dettagliati indennizzi, corrispondenti ai disservizi lamentati e descritti in atti, nei limiti della competenza del procedimento di definizione normativamente fissata, assolvendo in tal modo l'onere procedurale imposto.

Nel merito, la controversia in oggetto si struttura secondo plurimi capi, come identificati nel prosieguo. L'istanza deve essere accolta nei limiti che seguono.

a) Sospensione senza preavviso delle utenze mobili 000, 000, 000. Deduce l'istante la sospensione del servizio telefonico delle tre utenze mobili dal 23 marzo 2010 al 19 aprile 2010. Il fatto non è contestato da Vodafone, che non adduce alcuna motivazione a supporto della propria condotta, nemmeno in rapporto a quanto previsto dall'art. 1565 c.c. Né può trovare pregio la difesa di Vodafone, che afferma di aver preavvertito telefonicamente l'utente della prossima sospensione, perché la circostanza è confutata dall'istante e non provata in altro modo, in violazione di quanto previsto dall'art. 5, c. 1, del. AGCOM 173/07/CONS. Così ricostruita la sospensione nell'esecuzione della prestazione appare illegittima, comportando la corresponsione di un indennizzo. Tale indennizzo, come da interpretazione dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, deve essere liquidato per ogni SIM, poiché la mancata attivazione del servizio non è fatto valutabile collettivamente e una sola volta per tutte le utenze, ma concerne specificamente e individualmente ogni utenza, pur oggetto di un contratto redatto cumulativamente solo per motivi di economia negoziale (cfr. del. AGCOM 121/07/CONS). L'indennizzo deve essere individuato, in via analogica, in quello previsto dalla parte III, lett. c, indicatore 9 della Carta di servizi di Vodafone ("mancata attivazione"), nella misura di euro 10 al giorno, escludendo il sabato e i festivi. Nel caso i

giorni di disservizio sono pari a diciotto per ogni SIM e quindi complessivamente a cinquantaquattro, per un importo di 540,00 euro.

b) Mancato recepimento del recesso manifestato dall'utente in relazione alla utenza 000. L'istante deduce di aver manifestato in data 12 maggio 2010 (cfr istanza) ovvero 13 maggio 2010 (cfr memoria autorizzata) la volontà di recedere dal contratto relativamente all'utenza telefonica 000 e che Vodafone ha invece protratto la fatturazione, con fatture depositate correnti sino al 16 ottobre 2011 (fattura AB12924138), senza prendere atto del recesso e continuando infatti a imputare all'utente la tassa di concessione governativa. Al riguardo l'istante produce una comunicazione fax del 15 novembre 2010, inviata a Vodafone, nella quale si fa riferimento alla precedente comunicazione di recesso del maggio 2010. Assorbe tuttavia ogni questione probatoria la mancata contestazione da parte di Vodafone riguardo alla data di comunicazione della volontà di recedere indicata dall'utente (*dies a quo*) e l'espressa ammissione della mancata esecuzione del recesso (*dies ad quem*, cfr verbale di udienza). È inoltre documentalmente provato che le fatture sono state emesse sino al 16 ottobre 2011. Considerato che le condizioni generali di contratto, in analogia a quanto disposto dall'art. 1, c. 3, d.l. 7/2007, come convertito dalla l. 40/2007, prevedono che il recesso abbia effetto nel termine massimo di trenta giorni dalla sua manifestazione, consegue un inadempimento contrattuale da parte di Vodafone a far data dal 13 giugno 2010 sino al 16 ottobre 2011. Per tale periodo, e per ogni eventuale periodo successivo, ogni pretesa pecuniaria da parte di Vodafone è pertanto illegittima e ogni imposizione tributaria, dovuta alla protrazione del contratto, è da imputarsi a Vodafone, essendo conseguenza diretta e immediata dell'inadempimento dell'operatore. Deriva pertanto l'obbligo di annullare tutte le fatture emesse per il periodo successivo dal 13 giugno 2010, includendo anche tale giorno, relativamente all'utenza mobile in oggetto, preservando l'utente dal pagamento della tassa di concessione governativa, che dovrà essere assolto da Vodafone, anche a mezzo di rimborso di quanto già pagato. Considerato che l'istante ha provveduto a effettuare pagamenti parziali, essendo la fatturazione relativa a più utenze, tenuto conto della richiesta di limitare l'annullamento delle fatture al "residuo avere" e della mancata contestazione da parte di Vodafone, in ordine alla entità dei pagamenti effettuati, l'annullamento dovrà riguardare tutte le fatture emesse per il periodo successivo al 13 giugno 2010 nella parte che risulta ad oggi non pagata relativamente all'utenza in oggetto. L'inadempimento di Vodafone comporta tuttavia anche la corresponsione di un indennizzo, in ragione del disagio subito dall'utente. Il periodo di maturazione dell'indennizzo deve essere individuato in quello intercorrente tra: (*dies a quo*) la data di inizio del disservizio, il 13

giugno 2010 e (*dies ad quem*) la data di adozione della delibera di definizione, ovvero, alternativamente, quella di decorso del termine di conclusione del procedimento, pari a centocinquanta giorni decorrenti dalla data di deposito dell'istanza, qualora il procedimento si concluda oltre tale termine ordinatorio. Ciò premesso, applicandosi nel caso di specie questo secondo principio di individuazione del *dies ad quem* e considerando che l'istanza di definizione è stata depositata in data 22 febbraio 2011 e che il disservizio è perdurato almeno sino al decorso del termine procedimentale di centocinquanta giorni (22 luglio 2011), si ricava la maturazione di un indennizzo che deve essere quantificato, anche sulla base del calcolo *pro die* pari a 2.850,00 euro per duecentottantacinque giorni utili ai sensi della Carta del cliente, nella misura equitativa di euro 712,50.

c) Indennizzo per mancata risposta al reclamo del 22 aprile 2010. Deduce l'istante di aver inviato a Vodafone a mezzo fax un reclamo, prodotto in copia con la relativa attestazione di invio, nel quale si domandava la separazione della fatturazione relativa alle utenze mobili e fisse e un riepilogo dei costi dovuti per le linee mobili. Ai sensi dell'art. 8, c. 1, del. AGCOM 179/03/CSP il reclamo deve tuttavia avere ad oggetto "malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti". Niente di tutto ciò è ravvisabile nella comunicazione inviata dall'utente, che attiene a una fase fisiologica del rapporto contrattuale (la domanda di modifica delle modalità di fatturazione e di riepilogo dei costi sostenuti), a differenza del reclamo che attiene a una fase patologica, in presenza di violazioni contrattuali. Per tale ragione, non potendosi qualificare la comunicazione in oggetto come reclamo, la domanda è da rigettarsi.

d) Ritardo nell'esecuzione della modifica contrattuale, circa il passaggio delle utenze mobili 000 e 000 da abbonamento a "prepagate". Deduce l'istante di aver richiesto in data 30 marzo 2010 "il passaggio a carte prepagate (ricaribili)", da abbonamento, delle due utenze mobili in oggetto, e che solo in data 12 agosto 2010 Vodafone ha provveduto a effettuare la modifica. Afferma al riguardo Vodafone che "la mancata migrazione delle Sim da abbonamento a ricaricabili" è stata originata "da un perdurante stato di insolvenza dell'utente che sin dal giugno 2009 ha pagato solo parzialmente e secondo calcoli arbitrariamente effettuati dallo stesso le fatture emesse".

Preliminarmente è da osservare che entrambe le parti qualificano nella sostanza la fattispecie come una mera modifica contrattuale, sotto forma di "passaggio" o di "migrazione" dalla tipologia abbonamento a quella prepagata. Ciò premesso, la difesa di

Vodafone è priva di pregio. In caso di inadempimento dell'utente le condizioni generali di contratto tipizzano i mezzi a cui l'operatore può far ricorso, nella forma della sospensione del servizio (secondo le modalità già indicate nel capo a) e della successiva risoluzione, ferma restando ogni azione di recupero del credito prevista dall'ordinamento giuridico. L'inerzia di Vodafone nel dare esecuzione alla richiesta di modifica del contratto è pertanto una condotta ultronea rispetto ai mezzi di difesa tipizzati e peraltro essa appare, così come formulata, del tutto generica, non essendo determinate durata ed entità dell'inadempimento, né essendo nemmeno noto se il mancato pagamento riguardava costi imputati all'utenza in oggetto. La modifica contrattuale è stata effettivamente eseguita solo il 12 agosto 2010, data non contestata da Vodafone e pertanto da ritenersi provata. Considerato altresì che le condizioni generali di contratto non prevedono un termine per l'esecuzione delle modifiche contrattuali e rilevato inoltre che, per evidenza, era interesse dell'utente ottenere quanto prima la variazione richiesta, deve individuarsi nel 31 marzo 2010 il giorno in cui Vodafone avrebbe dovuto adempiere e pertanto l'inadempimento è perdurato per novantaquattro giorni, defalcando i sabato e i festivi. Applicandosi l'indennizzo giornaliero di euro dieci, assunto in via analogica, da calcolarsi per ciascuna delle due utenze, Vodafone è tenuta a corrispondere un indennizzo che, anche sulla base del calcolo *pro die* pari a 1.880,00 euro, viene equitativamente determinato nella somma a euro 470,00.

e) Malfunzionamento del servizio telefonico e internet relativamente all'utenza telefonica 000. Accertata la sussistenza di un contratto di somministrazione del servizio telefonico e internet (adsl) a far data dal 7 novembre 2008, deduce l'istante che sino al 2 novembre 2009, giorno di conclusione del procedimento di portabilità verso Telecom Italia, il servizio è stato affetto "da gravi disservizi e da disturbi di funzionamento", consistiti in interruzioni delle conversazioni e delle connessioni. Afferma Vodafone che la presenza di un "copioso e costante traffico telefonico effettuato dalle proprie utenze" confuta la doglianza dell'istante, anche in ragione dei tempestivi riscontri alle segnalazioni e ai reclami avanzati dallo stesso utente. È al riguardo da rilevare che il traffico telefonico relativo all'utenza in oggetto si presenta quantitativamente alterno e incerto dall'esame del dettaglio delle fatture depositate. In secondo luogo, ammette Vodafone di aver ricevuto reclami e segnalazioni dall'utente e di aver effettuato tre interventi tecnici presso i locali dell'utente, circostanze motivabili solo con la presenza di problemi tecnici. Tale assunto è confermato dalla sostituzione della Vodafone Station, fatto documentalmente accertato attraverso l'atto di consegna dell'apparato. Conseguente da quanto acclarato un

parziale inadempimento contrattuale da parte di Vodafone per il periodo che corre dal 7 novembre 2008 al 4 settembre 2009, considerando che dalla prima fattura emessa da Telecom Italia (n. 1/2010) e dalla documentazione prodotta da Vodafone la portabilità si è conclusa in quest'ultima data. Tutto ciò acclara un disservizio parziale, sotto forma di malfunzionamento, che si manifesta come parziale inadempimento contrattuale, perdurato per centoquaranta giorni utili ai fini del calcolo dell'indennizzo ai sensi della Carta del cliente (dall'insieme dei giorni devono essere detratti quelli presi in esame nel capo f). Tale indennizzo deve essere pertanto equitativamente quantificato, tanto per il servizio telefonico e quanto per quello internet, in complessivi euro 1.400,00, anche sulla base del calcolo *pro die* pari a euro 2.800,00.

f) Sospensione del servizio telefonico internet relativamente all'utenza telefonica 000. Deduce l'istante che il servizio telefonico è stato integralmente sospeso dal 4 giugno 2009 al 17 settembre 2009. Il fatto non è confutato da Vodafone ed è pertanto da ritenersi accertato. Al contempo, l'assenza di giustificazioni rende tale condotta dell'operatore illegittima, qualificandola come inadempimento contrattuale. Facendo rinvio a quanto esposto nel capo e) relativamente al *dies ad quem* del 4 settembre 2009, l'indennizzo derivante, equitativamente congruo, è quindi pari a euro 670,00, in ragione dei sessantasette giorni di sospensione utili ai sensi della Carta del cliente.

g) Mancata risposta al reclamo dell'11 giugno 2009. Deduce l'istante che il reclamo inoltrato in data 11 giugno 2009, avente ad oggetto il malfunzionamento del servizio relativo all'utenza fissa, non ha avuto risposta da parte di Vodafone. Considerato che il malfunzionamento si è protratto sino alla data di conclusione della portabilità a Vodafone e che pertanto nessuna positiva risposta sostanziale è stata fornita dall'operatore, diventa rilevante l'eventuale presenza di una risposta negativa, che, ai sensi dell'art. 8, c. 4, del. AGCOM 179/03/CSP, Vodafone avrebbe dovuto inviare per iscritto. Tuttavia, nessuna risposta scritta è stata allegata da Vodafone che pertanto risulta inadempiente. In via equitativa si ritiene congruo liquidare pertanto a carico di Vodafone un indennizzo equitativamente determinato in euro 300,00.

h) Ritardata comunicazione del codice di migrazione relativamente all'utenza telefonica 000. Deduce l'istante che il codice di migrazione, richiesto a Vodafone in data 29 luglio 2009, veniva comunicato con una comunicazione del 14 settembre 2009 ricevuta il successivo giorno 24. Rileva tuttavia Vodafone che, in una comunicazione del 29 giugno 2010, l'utente affermava di aver ricevuto il codice di migrazione. Tale comunicazione non è stata tuttavia allegata e si riferisce probabilmente alla medesima comunicazione del 29

luglio 2009 (considerando che la migrazione è stata effettuata di lì a poche settimane e comunque entro il 2010). In tale comunicazione non è dato tuttavia rilevare alcun riferimento al codice di migrazione. Non avendo Vodafone dato prova di un tempestivo adempimento delle richieste dell'utente, la doglianza dell'istante è da ritenersi fondata, conseguendone l'obbligo per Vodafone della corresponsione di un indennizzo pari a euro 205,00, anche in ragione del calcolo *pro die* pari 410,00, in funzione dei quarantuno giorni di ritardo calcolabili ai sensi della Carta del cliente.

i) Rimborso delle spese sostenute dall'utente per il rientro in Telecom Italia e rimborso delle spese di riattivazione del servizio di allarme relativamente all'utenza telefonica 000. Come da costante interpretazione di questo Ufficio, il rimborso delle spese sostenute è consentito solo in presenza di costi che siano documentati e conseguenza diretta e immediata, da intendersi in senso stretto, dell'inadempimento dell'operatore, qualificandosi negli altri casi come somme non dovute ai sensi dell'art. 19, c. 4, del. AGCOM 173/07/CONS (cfr del. 15/2010). Nel caso di specie la condizione può dirsi presente solo con riferimento alle spese di riattivazione del servizio telefonico con l'operatore Telecom Italia, necessarie per riportare l'utenza telefonica alla piena funzionalità dopo l'inadempimento della stessa Vodafone. Dall'analisi delle sette fatture emesse da Telecom Italia e allegate dall'istante (dalla n. 1/10 alla 1/2011), risultano come spese necessarie di attivazione, non connesse alla selezione di piani tariffari (come tali eventuali), le somme di euro 19,00 ("Installazione router on site", unicamente nella fattura n. 1/2010), euro 6,66 ("Rata contributo attivazione linea telefonica", ripetuta per due volte nella fattura n. 1/2010 e per una volta nelle sei fatture successive), oltre a I.V.A. pari al 20%. La somma complessiva è pertanto pari a complessivi euro 86,73.

l) Annullamento delle fatture relative al periodo successivo al 29 luglio 2009 relativamente all'utenza telefonica 000. Deduce l'istante di aver manifestato la volontà di recedere dal contratto con comunicazione del 29 luglio 2009, ricevuta da Vodafone il successivo 3 agosto (come documentalmente provato). Tale comunicazione si presenta tuttavia come ambigua, nel suo significato sostanziale, poiché l'utente manifesta la volontà "di procedere alla disdetta" del contratto, ma al contempo domanda l'invio del codice di migrazione per effettuare la portabilità a Telecom Italia. Si deve quindi ritenere che fosse intenzione dell'utente migrare a Telecom Italia, senza soluzioni di continuità nella somministrazione del servizio, anziché recedere immediatamente dal contratto, con interruzione della somministrazione del servizio. Pertanto è da qualificarsi come illegittima solo la fatturazione successiva alla data di conclusione del procedimento di portabilità in Telecom Italia, coincidente con il giorno 4 settembre 2009. Ogni

prestazione pecuniaria per servizi somministrati da Vodafone successivamente a tale data è dunque infondata, conseguendone l'obbligo per l'operatore di annullare le relative fatture, nella parte riferita al servizio telefonico e internet dell'utenza telefonica 000, nonché di restituire ogni somma pagata dall'utente per le medesime causali.

m) Mancata esecuzione del recesso relativo al servizio adsl sull'utenza telefonica 000. Deduce l'istante che Vodafone non ha dato esecuzione alla manifestazione di volontà di recedere del 29 luglio 2009, ricevuta da Vodafone il successivo 3 agosto, e per questo si domanda la corresponsione di un indennizzo. Valgano per questo capo le considerazioni e statuizioni svolte nel capo precedente riguardo all'illegittimità della condotta di Vodafone. Risulta peraltro documentalmente provato che sino al 16 giugno 2011 Vodafone ha protratto la fatturazione del servizio internet adsl. Conseguo l'obbligo per Vodafone di corrispondere un indennizzo che viene equitativamente individuato in 1.028,00, anche in ragione del calcolo *pro die* pari 4.112 euro, considerati i quattrocentododici giorni utili ai sensi della Carta del cliente (dal 2 novembre 2009 al 16 giugno 2011).

In secondo luogo, nella quantificazione dell'indennizzo occorre far rinvio alla costante prassi di questo Ufficio (cfr. *ex multis* dell. 3/2010 e 12/2010) e della stessa AGCOM, che si intende qui richiamata, in materia di applicazione dei limiti massimi di liquidazione dell'indennizzo, eventualmente previsti dalle Carte di servizi. Anche indipendentemente dalla vessatorietà di ogni clausola che circoscriva l'indennizzo, l'applicazione di limiti massimi non è infatti comunque possibile laddove la somma così liquidata non sia proporzionale al pregiudizio arrecato (art. 11, c. 2, del. AGCOM 179/03/CSP), attesa la necessità che l'indennizzo sia adeguato, ossia corrispondente rispetto al pregiudizio subito, secondo elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale.

I criteri di quantificazione così determinati debbono essere pertanto riversati sul caso concreto, risultandone per l'effetto la proporzionalità dell'indennizzo sopra individuato.

n) In relazione alle spese di procedura, pare equo e proporzionale quantificarle in € 100,00, sulla base di quanto disposto dal punto III, 4.4, del. AGCOM 529/09/CONS, atteso che l'istante, assistito, ha partecipato tanto all'udienza di conciliazione quanto a quella di definizione, svolte in luogo differente da quello di domicilio.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa formulato dal Segretario del Comitato regionale per le Comunicazioni, il CORECOM,

DELIBERA QUANTO SEGUE

In parziale accoglimento delle istanze presentate dal XXX, in persona del legale rappresentante pro tempore, rappresentato dall'avv. YYY, elettivamente domiciliato presso lo studio di questi, nel comune di XXX, viale XXX (tit. 1.10.21/156 e 1.10.21/300) Vodafone Omnitel NV, in persona del legale rappresentante pro tempore, rappresentata dall'avv. YYY, ed elettivamente domiciliata presso lo studio di questi, nel comune di XXX, via XXX, è tenuta:

A corrispondere all'istante le somme così liquidate:

- 1) euro 540,00 (cinquecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per le motivazioni di cui al capo a);
- 2) euro 712,50 (settecentododici/50) a titolo di indennizzo per le motivazioni di cui al capo b);
- 3) euro 470,00 (quattrocentosettanta/00) a titolo di indennizzo per le motivazioni di cui al capo d);
- 4) euro 1.400,00 (millequattrocento/00) a titolo di indennizzo per le motivazioni di cui al capo e);
- 5) euro 670,00 (seicentosettanta/00) a titolo di indennizzo per le motivazioni di cui al capo f);
- 6) euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per le motivazioni di cui al capo g);
- 7) euro 205,00 (duecentocinque/00) a titolo di indennizzo per le motivazioni di cui al capo h);
- 8) euro 86,73 (ottantasei/73) a titolo di rimborso spese per le motivazioni di cui al capo i);
- 9) euro 1.028,00 (milleventotto/00) a titolo di indennizzo per le motivazioni di cui al capo m);
- 10) euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese per le motivazioni di cui al capo n)
- 11) ad annullare tutte le fatture emesse relativamente al periodo successivo al 13 giugno 2010 per l'utenza telefonica n. 000, nella parte che risulta ad oggi non pagata relativamente;
- 12) ad annullare tutte le fatture emesse relativamente al periodo successivo al 4 settembre 2009 per l'utenza telefonica 000, tanto per il servizio telefonico quanto per quello internet;
- 13) di restituire ogni somma pagata dall'utente riguardo alle le fatture emesse relativamente al periodo successivo al 4 settembre, per l'utenza telefonica 000 tanto per il servizio telefonico quanto per quello internet.

Si rigettano le ulteriori richieste dell'istante.

Le somme corrisposte e/o rimborsate dovranno essere maggiorate nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, come previsto dall'art. 19, c. 5, del. AGCOM 173/07/CONS.

Ai sensi dell'art. 19, c. 3, del. AGCOM 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, c. 11, d. lgs 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna – CORECOM, assolvendo in tal modo ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'art. 32, c. 1, l. 69/2009.

Vodafone Omnitel NV sono inoltre tenute a dare comunicazione a questo Ufficio dell'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di giorni sessanta giorni dalla comunicazione della medesima.

Il Presidente

Prof. avv. Gianluca Gardini

Il Segretario

Dott.ssa Primarosa Fini