

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

DELIBERA n.	26/2012
TITOLO	1.10.21/376
	1.10.4
LEGISLATURA	IX

Il giorno 4 settembre 2012 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 X E VODAFONE

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,

VISTA l'istanza depositata in data 19 gennaio 2011 (titolo n. 1.10.21/376), con cui la signora X, rappresentata dagli avv.ti X e X, elettivamente domiciliata presso lo studio di questi, nel comune di X, via X, 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 la società Vodafone in persona del legale rappresentante *pro tempore*, rappresentata dall'avv. X, ed elettivamente domiciliata presso lo studio di questi, nel comune di X, via X, relativamente all'utenza telefonica n.X;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 40629/2011);

VISTE le memorie Vodafone (prot. n. 1352/2012) e X (prot. n. 1420/2012)

VISTO il verbale d'udienza del 27 giugno 2012 (prot. n. 24512/2012);

VISTI gli atti del procedimento;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Servizio, dott.ssa Primarosa Fini (prot 31700/2012)

UDITA l'illustrazione del componente, Avv. Giuseppe Bettini, designato dal Presidente, svolta nella seduta del 4 settembre 2012;

A voti unanimi

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione X (in seguito X) espone:

- di aver stipulato – il 18 dicembre 2009 -con l'operatore Vodafone (in seguito Vodafone) un contratto per una nuova utenza per i servizi voce e dati con consegna di Vodafone Key e Vodafone Station;
- di aver immediatamente riscontrato la mancata attivazione di entrambi i servizi;
- di aver ripetutamente segnalato verbalmente il problema al gestore senza ottenere positivo riscontro;
- di aver ricevuto dal gestore - nel febbraio 2010 – la comunicazione tramite SMS di impossibilità tecnica di attivazione del servizio e l'impegno ad una tempestiva sostituzione della Vodafone Key;
- di aver ricevuto fatture relative ai servizi mai attivati ed aver conseguentemente revocato l'autorizzazione all'addebito diretto in conto corrente (RID);
- di aver presentato reclamo scritto il 24 aprile 2010 senza ottenere risposta.

L'istante domanda pertanto:

- la risoluzione del contratto;
- lo storno dell'eventuale posizione debitoria;
- il rimborso delle somme pagate per servizi mai attivati, pari ad euro 187,36;
- l'indennizzo per ogni giorno di ritardo nell'attivazione del servizio voce dal 07 gennaio 2010 al 19 gennaio 2011, quantificato in 10,00 euro pro die per un totale di euro 3.770,00;
- l'indennizzo per ogni giorno di ritardo nell'attivazione del servizio ADSL dal 17 febbraio 2010 al 19 gennaio 2011, quantificato in 10,00 euro pro die per un totale di euro 3.360,00;
- l'indennizzo per mancata risposta al reclamo dal 24 aprile 2010 (quarantacinquesimo giorno successivo alla spedizione del reclamo) al 20 ottobre 2010 (data della udienza di conciliazione) quantificato in 10,00 euro pro die per un totale di euro 1.790,00;
- il rimborso delle spese di procedura per euro 150,00.

Vodafone, con memoria 12 gennaio 2012, respingendo quanto dedotto e richiesto dall'istante, afferma:

- di aver avviato in data 19 dicembre 2009 la procedura per l'attivazione della linea che si concluse in *errore per KO tecnico*;
- di aver informato l'utente tramite messaggio SMS - in data 09 febbraio 2010 - della impossibilità di attivazione dell'utenza;
- che l'utente a seguito del messaggio ricevuto avrebbe dovuto rivolgersi ad altro operatore per la fornitura dei servizi;
- che l'utente sin dall'aprile 2010 avrebbe revocato l'autorizzazione all'addebito diretto in conto corrente (RID) delle fatture emesse da Vodafone che, conseguentemente, procedeva alla disattivazione della linea in data 06 settembre 2010;
- di vantare un credito verso l'utente di 218,86 euro derivante dal mancato pagamento delle fatture nn. 8771378450, 8801564480 e 8210137317;

Con memoria 13 gennaio 2011 (erroneamente datata 13 febbraio 2011) l'utente ribadiva quanto esposto e richiesto nell'atto introduttivo.

MOTIVI DELLA DECISIONE

La controversia verte su: a) risoluzione del contratto, b) mancata attivazione dell'utenza, c) mancata risposta al reclamo, d) rimborso delle spese di procedura.

a) RISOLUZIONE DEL CONTRATTO - La domanda deve essere rigettata.

La richiesta formulata dall'istante esula dalla competenza di questo Comitato come prevista dall'art. 19 della Delibera n. 173/07/CONS e dalle linee guida approvate con Delibera n. 52/09/CONS ed è pertanto inammissibile.

b) MANCATA ATTIVAZIONE DELL'UTENZA – La domanda deve essere accolta nei seguenti limiti.

Le dichiarazioni del gestore confermano le doglianze dell'istante. Sono fatti pacifici per dichiarazione Vodafone: 1) che l'utente il 18 dicembre 2009 abbia sottoscritto una proposta di abbonamento - relativa ad una nuova utenza per la fornitura dei servizi di telefonia ed ADSL - e che l'utenza mai abbia ricevuto attivazione, 2) che Vodafone abbia esperito un solo tentativo di attivazione dei servizi, 3) che la pretesa impossibilità di attivazione sia stata comunicata esclusivamente con un messaggio SMS, 4) che l'utenza sia stata disattivata il 06 settembre 2010 perché *...l'utente sin dall'aprile 2010 ha revocato l'addebito in banca e omesso di pagare le fatture..*

La mancata attivazione dei servizi e l'assenza di idonee comunicazioni all'utente circa la pretesa impossibilità di attivazione configurano inadempimento contrattuale e conseguente relativa responsabilità.

Pertanto Vodafone è tenuta alla corresponsione di adeguati indennizzi, correttamente individuati dall'utente nei 10,00 euro *pro die* previsti dalla "Carta del cliente" nella Parte Terza *sub* Indicatore 3; lo stesso documento prevede che i servizi erogati *tramite la rete della stessa impresa che fornisce il Servizio* debbano essere attivati entro 20 giorni solari e che l'indennizzo massimo ammonti ad euro 50,00.

Per la quantificazione complessiva si rinvia 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 previsti dalle Carte di servizi. L'applicazione di tali limiti massimi infatti non è 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.

Per entrambi i mancati servizi il periodo indennizzabile intercorre tra il giorno 7 gennaio 2010 (termine ultimo per l'adempimento) ed il 19 gennaio 2011 (data di presentazione dell'istanza), pari a 265 giorni feriali.

L'indennizzo teorico complessivo ammonta ad euro 5.300,00 (giorni 265 x 10,00 euro x 2 mancati servizi), in via equitativa, tenuto conto dell'effettivo disagio subito e della natura residenziale delle utenze, se ne ritiene congrua la corresponsione a favore dell'istante nella misura del 50%, corrispondente alla somma di euro 2.650,00

La mancata fornitura dei servizi rende priva di giustificazione l'emissione di fatture a questo titolo che dovranno pertanto essere rimborsate nella misura di euro 187,36, le fatture emesse e non pagate dovranno essere annullate.

c) INDENNIZZO PER MANCATA RISPOSTA AL RECLAMO – La domanda deve essere accolta nei seguenti limiti.

L'utente dichiara di aver inviato reclamo all'operatore il 24 aprile 2010 ed allega copia della accettazione della raccomandata da parte dell'ufficio postale di partenza in pari data; non vi sono evidenze circa la data di consegna.

Il gestore non ha fornito copia della eventuale risposta nè svolto difese sul punto.

Il reclamo risulta inoltrato presso la sede amministrativa del gestore e non all'indirizzo stabilito dalla condizioni generali di contratto sia per il "servizio di numero fisso" (art. 15) che per il "servizio dsl e di connettività wireless" (art. 8.5).

In via presuntiva si stabilisce la data di ricezione nell'ottavo giorno successivo alla spedizione cui debbono aggiungersi ulteriori tre giorni per la trasmissione interna alla struttura del gestore.

Risulta così fissata nel 05 maggio 2010 la ricezione del reclamo e conseguentemente nel successivo 19 giugno la data ultima per una risposta in termini.

La data dell'udienza per il tentativo di conciliazione tenutasi il 20 ottobre 2010 è il termine finale del periodo indennizzabile che risulta pertanto pari a 123 giorni.

In assenza di uno specifico importo giornaliero previsto dall'operatore e reputando di non accogliere l'applicazione analogica richiesta dall'utente dell'importo di pro die di 10,00 euro si ritiene equa la corresponsione di un indennizzo di euro 300,00.

d) RIMBORSO DELLE SPESE DI PROCEDURA - In relazione alle spese di procedura, pare equo e proporzionale quantificarle in euro 100,00, sulla base di quanto disposto dal punto III, 4.4, del. AGCOM 529/09/CONS.

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 dell'istanza presentata da X, rappresentata dagli avv.ti X e X, elettivamente domiciliata presso lo studio di questi, nel comune di X, via X, la società Vodafone, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, rappresentata dall'avv. X, ed elettivamente domiciliata presso lo studio di questi, nel comune di X, via X, è tenuta:

a) a corrispondere all'istante le somme così liquidate:

1) euro 2.650,00 (duemilaseicentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per i motivi di cui al precedente capo b);

2) euro 187,36 (centoottantasette/36) a titolo di restituzione per i motivi di cui al precedente capo b)

3) euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per i motivi di cui al precedente capo c);

4) euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

b) ad annullare le fatture emesse relative ai servizi non forniti.

Si rigettano le ulteriori domande.

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 è inoltre tenuta a dare comunicazione a questo Ufficio dell'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di giorni sessanta giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, c. 1, lett. b), d.lgs. 104/2010, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli art. 21 e 23 bis l. 1034/1971 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di giorni sessanta dalla sua comunicazione.

Il Presidente
Prof. avv. Gianluca Gardini

Il Segretario
Dott.ssa Primarosa Fini