

DETERMINAZIONE

Determinazione n. 11/2013

Prot. n. 21670

Tit. 1.10.21/485

del 22/05/2013

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA XXXXX E VODAFONE

La Responsabile del Servizio CORECOM

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 lo "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 giugno 2011 (titolo n. 1.10.21/485), con la quale XXXXX, in persona del legale rappresentante pro tempore, con sede legale nel Comune di XXXXX,



rappresentata dalla Confconsumatori, 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*, con sede amministrativa nel Comune di XXXXX, rappresentata dall'avv. Pellegrin ed elettivamente domiciliata presso lo studio di questi, nel Comune di XXXXX, relativamente alle utenze telefoniche nn. 000 e 000;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 42526/2011);

VISTA la memoria autorizzata di Vodafone (prot. 3810/2012);

VISTA la rinuncia alla richiesta di convocazione dell'udienza di discussione (prot. 47214/2012);

VISTI gli ulteriori atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione della controversia XXXXX (di seguito XXXXX) deduce di avere ricevuto fatture relative a due numerazioni mobili mai richieste, nonché alle rate di un cellulare non richiesto. Per tali ragioni l'istante domanda la condanna dell'operatore al riconteggio delle fatture.

Vodafone (di seguito Vodafone), respingendo quanto dedotto e richiesto da controparte, eccepisce anzitutto la carenza di idonea procura conferita dall'istante all'associazione Confconsumatori di XXXXX, nonché la genericità delle richieste formulate in quanto l'utente non ha quantificato gli importi che ritiene non dovuti e che, conseguentemente, ritiene debbano essere stornati. Vodafone, inoltre, evidenzia che le fatture nn. 8177078409, 8157250040, 8771090349, 8721265131, 8781481878 e 8831561022 non sono state pagate, che gli importi non sono stati contestati e che l'insoluto ammonta ad euro 5.402,66. Inoltre, Vodafone rileva che in data 1 marzo 2010 l'utente ha sottoscritto una proposta transattiva dell'operatore, rinunciando espressamente ad "*ogni ulteriore pretesa*". Pertanto, l'operatore eccepisce l'inammissibilità di ogni richiesta avente ad oggetto avvenimenti e/o addebiti anteriori all'1 marzo 2010.

MOTIVI DELLA DECISIONE

Preliminarmente deve essere rigettata l'eccezione di difetto di procura mossa da Vodafone verso l'istante. L'eccezione è del tutto generica poiché non motiva da quale vizio sarebbe affetta la procura, peraltro conferita in maniera del tutto corretta unitamente al formulario impiegato, non



emergendo alcun aspetto patologico.

Sempre in via preliminare è da rilevare che le richieste sono ammissibili anche in relazione all'eccezione avanzata da Vodafone, che rileva l'evidente genericità delle richieste formulate. In particolare, l'utente lamenta l'attivazione di due utenze non richieste ed il relativo addebito di costi in fattura, nonché l'addebito delle rate di un telefono Samsung non richiesto e abbinato ad una delle due utenze, chiedendo il riconteggio delle fatture.

Si ritiene, invece, di accogliere l'eccezione relativa all'inammissibilità di ogni richiesta avente ad oggetto avvenimenti e/o addebiti anteriori all'1 marzo 2010, data di sottoscrizione di accordo tra le parti.

Nel merito la controversia in oggetto riguarda: a) la richiesta di riconteggio delle fatture; b) le spese di procedura.

a) La domanda è fondata nei limiti che seguono. L'istruttoria svolta ha accertato la sussistenza di un contratto stipulato tra le parti il 24 giugno 2009, avente ad oggetto la portabilità delle utenze mobili 000 e 000 e l'abbinamento per ciascuna utenza di un BlackBerry 8310. Ciò che l'istante lamenta è la ricezione di fatture relative alle utenze interessate dalla domanda, 000 e 000, non richieste dall'utente, nonché l'addebito delle rate di un telefono Samsung anch'esso non richiesto. Nella propria memoria Vodafone rileva di avere provveduto all'attivazione di due utenze provvisorie, cioè le utenze interessate nn. 000 e 000. In particolare, quest'ultima utenza sarebbe divenuta definitiva stante la mancata importazione dell'utenza n. 000. Per tale ragione, ad avviso dell'operatore, l'utente ha ritirato un solo apparecchio cellulare il quale, per mero errore materiale, è stato contabilizzato in fattura come un Samsung B7610 in luogo del corretto Blackberry 8310. Vodafone, inoltre, giustifica l'attivazione di due utenze in via provvisoria in quanto l'utente avrebbe prescelto contrattualmente l'importazione incondizionata. Tale tipologia di importazione, secondo quanto rilevato da Vodafone nella propria memoria, prevede l'attivazione di una SIM provvisoria sulla quale viene successivamente trascritto il numero telefonico importato e, in caso di esito negativo dell'importazione, il numero provvisorio diviene definitivo e disattivato solo su richiesta dell'utente. Nel caso di specie, non si ritiene accoglibile quanto sostenuto dall'operatore in quanto dal contratto risulta la sottoscrizione dell'utente in ordine alle "Condizioni di utilizzo del servizio di portabilità condizionata e incondizionata del numero fisso" e non mobile. Inoltre, non è



dato evincere alcun riferimento alle numerazioni provvisorie né dal contratto, né dalla documentazione in atti. Tuttavia, i richiami alle numerazioni provvisorie, di cui una divenuta definitiva, rilevano nella fatturazione. In particolare, le fatture che in questa sede possono essere prese in considerazione sono le nn. 8721265131 del 9 aprile 2010, 8781481878 del 9 giugno 2010 e 8831561022 dell'8 luglio 2010. In virtù delle argomentazioni che precedono ed in via equitativa si ritiene di riconoscere in favore dell'istante il diritto al riconteggio delle suddette fatture, dalle quali andranno stornati i costi relativi alle utenze interessate nn. 000 e 000, i relativi corrispettivi per recesso anticipato, nonché l'importo del cellulare Samsung B7610 non previsto contrattualmente.

b) In relazione alle spese di procedura, pare equo e proporzionale quantificarle in euro 50,00, anche sulla base di quanto disposto dal punto III, 4.4, del. AGCOM 529/09/CONS, poiché l'istante, rappresentato, non ha preso parte al procedimento né all'udienza, che non è stata svolta.

DETERMINA QUANTO SEGUE

In parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXXXX, in persona del legale rappresentante pro tempore, con sede legale nel Comune di XXXXX, rappresentata dalla Confconsumatori, Vodafone, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede amministrativa nel Comune di XXXXX, rappresentata dall'avv. Pellegrin ed elettivamente domiciliata presso lo studio di questi, nel Comune di XXXXX, è tenuta a:

- 1) stornare dalle fatture nn. 8721265131, 8781481878 e 8831561022 costi, corrispettivi e rate secondo le motivazioni di cui al capo a);
- 2) corrispondere all'istante la somma di euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura;

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. La comunicazione dovrà pervenire entro il termine di sessanta giorni dalla comunicazione della delibera stessa.

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.

La Responsabile del Servizio CORECOM
dott.ssa Primarosa Fini