

DELIBERA N.	26/2015
TITOLO	2015.1.10.4.1
	2013.1.10.21.838
LEGISLATURA	X

Il giorno 24 aprile 2015 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

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

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X E VODAFONE OMNITEL X



Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*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, recante "*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;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera n. 17/2015 del Corecom dell'Emilia-Romagna;

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);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom, dott.ssa Primarosa Fini (NP.2015.855);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 24 aprile 2015;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE



1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il malfunzionamento dei servizi oggetto del contratto del 17 giugno 2009, una fatturazione non rispondente a quanto previsto dal nuovo contratto del 15 luglio 2010, nonché la mancata risposta ai reclami, nei confronti della società Vodafone Omnitel X (di seguito Vodafone).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nonché nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere sottoscritto, in data 17 giugno 2009, un contratto con Vodafone avente ad oggetto 4 SIM che non hanno mai funzionato;
- di avere avanzato numerosi reclami telefonici e scritti, che non hanno condotto alla risoluzione del problema;
- di avere sottoscritto un nuovo contratto, in data 15 luglio 2010, mantenendo attive solo due numerazioni e da tale momento il servizio risultava funzionante;
- di avere iniziato a ricevere fatture non rispondenti al pacchetto tariffario oggetto del contratto sottoscritto, cioè un canone mensile di euro 55,00 + IVA per la numerazione 3482582381 e di euro 109,00 + IVA per il n. 3409240591;
- di avere sospeso i pagamenti delle fatture a causa di tale difformità;
- di avere ricevuto un sollecito di pagamento, da ultimo in data 15 novembre 2011, da parte di una società di recupero del credito, per un importo complessivo di euro 1.724,20;
- di avere inviato recesso in data 20 dicembre 2010;
- di avere ricevuto, in data 18 luglio 2011, una comunicazione da parte di Vodafone di chiusura dell'utenza.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) un indennizzo per disservizio, dal luglio 2009 al 15 luglio 2010, data quest'ultima di correzione della proposta contrattuale dimostratasi tecnicamente inutilizzabile;
- b) un indennizzo per mancata risposta ai reclami, primo dei quali in data 31 marzo 2010;
- c) lo storno dell'insoluto ed il ritiro della pratica di recupero del credito.

2. La posizione dell'operatore



La società Vodafone, nella propria memoria e nel corso dell'audizione, ha eccepito l'inammissibilità delle richieste stante la palese genericità delle stesse. Ad avviso dell'operatore: "... in assenza di idonea specificazione, quantificazione ed imputazione degli importi addebitati in fattura ed oggetto di contestazione, così come in assenza di adeguata specificazione dei periodi di disservizio e della tipologia di disservizio lamentato, risulta impossibile per il gestore sviluppare adeguatamente la propria difesa, peraltro con palese lesione del diritto di difesa della Vodafone.". Inoltre, il gestore rileva che: "Relativamente alle missive prodotte dall'utente, si pone nella massima evidenza che le stesse mancano dei necessari requisiti formali del reclamo: l'utente ha, infatti, inviato le stesse alla sede gestionale del gestore invece che agli indirizzi del Servizio Clienti (Casella 190 sita ad Ivrea o indirizzo e-mail), tutti pubblicizzati sul sito del gestore.". Infine, Vodafone precisa che: "Sotto il profilo amministrativo e contabile, l'utente è disattivo e ha un insoluto complessivo di euro 1.427,00 stante il mancato pagamento delle fatture nn. 8751853776, AB005771237, AB03168242, AB05830221, AB08541455 ed AB09214677, già al netto delle note di credito nn. ZZ010000226 e ZZ01014307 dell'importo complessivo di euro 124,31. Gli apparecchi cellulari sono rimasti nel possesso dell'utente."

Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte, come di seguito precisato.

- 1) Le domande a) e b) meritano una trattazione unitaria e sono da rigettare per le argomentazioni che seguono. In particolare, secondo quanto affermato da parte istante, a seguito di sottoscrizione del contratto del 17 giugno 2009, avente ad oggetto quattro SIM, queste ultime non avrebbero mai funzionato sino alla sottoscrizione di un nuovo contratto del 15 luglio 2010, riferito solo a due delle quattro SIM. Al riguardo occorre rilevare che, ai sensi dell'art. 6.4 delle Condizioni generali di contratto: "Ove la Carta SIM risulti difettosa, o comunque non idonea all'uso, la stessa sarà riparata o sostituita gratuitamente da Vodafone, salvo che il difetto o il guasto siano imputabili ad imperizia, negligenza e/o incuria nell'uso o nella conservazione della stessa da parte del Cliente". Inoltre, secondo quanto previsto dall'art. 6.5: "La garanzia prevista dal precedente par. 6.4 ha durata di 12 (dodici) mesi dalla data di attivazione. In qualsiasi momento il cliente potrà chiedere il servizio di attivazione di una nuova Carta, ove tecnicamente possibile senza cambio di numero, dietro il corrispettivo previsto dalle condizioni generali in vigore alla data della nuova attivazione.". Nel caso di specie non emerge alcuna segnalazione o reclamo da parte dell'istante in ordine al mancato o difettoso funzionamento delle SIM. Il primo reclamo che risulta agli atti, come confermato dallo



stesso utente, è quello relativo al 31 marzo 2010 ed avente ad oggetto la contestazione della fattura n. 8167189138 del 14 novembre 2009 e della fattura n. 8761020749 del 14 gennaio 2010. Tale reclamo, come anche gli altri reclami depositati agli atti, tuttavia, non possono essere presi in considerazione, in quanto non risultano inviati all'indirizzo indicato all'art. 21.1 delle Condizioni generali di contratto, secondo cui: "Tutte le comunicazioni a Vodafone debbono essere indirizzate al Servizio Clienti Vodafone, c/o Casella Postale 190 - 10015 IVREA." (cfr. delibera n. 17 del 2015 del Corecom dell'Emilia-Romagna). Alla luce di tale argomentazione, pertanto, si ritiene di respingere, sia la richiesta di indennizzo per disservizio, in quanto non risulta avanzata alcuna segnalazione/reclamo da parte dell'istante nei confronti dell'operatore; sia la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, in quanto questi ultimi non sono stati trasmessi al gestore agli indirizzi indicati dalle Condizioni generali di contratto.

- 2) La domanda b) è da rigettare secondo le argomentazioni che seguono. In particolare, l'insoluto di cui l'istante chiede lo storno risulta, secondo quanto emerge dalla memoria di Vodafone e dalla lettera di recupero del credito depositata dall'istante, pari ad euro 1.427,00, al netto degli interessi e delle note di credito. Tale importo deriva dal mancato pagamento delle fatture nn. 8751853776, AB00571237, AB03168242, AB05830221, AB08541455, AB09214677. Al riguardo occorre rilevare che le richiamate fatture risultano riferite, non solo alle due utenze interessate, cioè le utenze nn. 3482582381 e 3409240591, ma anche ad altre utenze i cui importi non possono essere considerati in questa sede. Pertanto, ai fini della valutazione sullo storno, va fatto riferimento alle sole due numerazioni interessate dall'istanza. Relativamente alla fattura n. 8751853776 del 13 novembre 2010, riferita al periodo di fatturazione 10-09-10/09-11-10, pari ad euro 1.008,31, l'importo da prendere in considerazione per l'eventuale storno parziale risulta pari ad euro 179,80 in relazione all'utenza n. 3409240591 ed euro 129,80 riferiti all'utenza n. 3482582381. Tali importi, infatti, sono quelli che si riferiscono al Canone derivante dal Piano che l'utente ha prescelto, come risulta, oltre che dalla fatturazione, dalle mail intercorse fra l'utente e l'agente Vodafone, depositate agli atti. Al riguardo, giova precisare che in sede istruttoria il servizio ha richiesto all'istante la specificazione delle somme contestate in relazione alle singole fatture. Tale richiesta è rimasta priva di riscontro ed è per tale ragione che si farà riferimento alle uniche indicazioni che emergono da uno scambio di mail intercorse tra l'utente e l'agente Vodafone, non potendo prendere in considerazione le contestazioni relative alle fatture depositate agli atti, in quanto inviate ad un indirizzo differente da quello indicato nelle condizioni generali di contratto. In particolare, si prenderà in riferimento il Piano "Vodafone Chiavi in mano" sull'utenza n. 3482582381, che prevede un contributo mensile di



euro 55,00 + IVA, nonché il Piano “Vodafone Full Optional” sull’utenza n. 3409240591, che prevede un contributo mensile di euro 80,00 + IVA. Nella fattura richiamata, cioè la n. 8751853776, gli importi relativi ai Piani che rilevano, risultano correttamente applicati. Stessa cosa vale per la fattura n. AB00571237 del 13 gennaio 2011, riferita al periodo di fatturazione 10-11-10/09-01-11, rispetto alla quale il Piano “Vodafone Full Optional” sull’utenza n. 3409240591 risulta correttamente pari ad euro 179,80, come anche il Piano “Vodafone Chiavi in mano” sull’utenza n. 3482582381 pari ad euro 129,80. Relativamente alla fattura n. AB03168242 dell’11 marzo 2011, si ritiene di non prendere in considerazione gli importi, in quanto risultano riferiti all’applicazione di costi di recesso delle utenze interessate. Infine, non si possono prendere in considerazione le fatture nn. AB05830221 del 14 maggio 2011, n. AB08541455 del 13 luglio 2011 e n. AB09214677 del 27 luglio 2011, in quanto gli addebiti si riferiscono a utenze differenti rispetto a quelle interessate. Alla luce delle argomentazioni che precedono, pertanto, la richiesta di storno dell’insoluto e di ritiro della pratica di recupero del credito è da rigettare.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dott.ssa Primarosa Fini, il Corecom, all’unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l’istanza di X nei confronti della società Vodafone Omnitel X per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell’Autorità.

Il Segretario

Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza

