

## DETERMINAZIONE

Determinazione n. 7/2014

DEFC.2014.7

Tit. 2013.1.10.21.1047

del 11/12/2014

### **OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X E VODAFONE OMNITEL X – TELETU**

LA RESPONSABILE DEL SERVIZIO CORECOM

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";



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

Email: [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it)

PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it) WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

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”*;

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 la delibera Agcom n.31/12/CIR del 29/03/2012 recante *“Definizione della controversia Franzese/Wind Telecomunicazioni S.p.A.”*;

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, dell’11/04/2013, recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

Vista l’istanza depositata in data 19 novembre 2012 (titolo n. 1.10.21/1047) con la quale X con residenza in X nel Comune di X, rappresentato da Federconsumatori e domiciliato presso la sede di quest’ultima, sita nel Comune di X, Via X, ha chiesto al Corecom dell’Emilia-Romagna di definire, ex.artt.14 e ss. Del. AGCOM 173/07/CONS, la controversia in essere con la società Vodafone Omnitel X - Teletu in persona del legale rappresentante pro tempore, domiciliata in X Via X, relativamente all’utenza telefonica n. X;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato il seguente disservizio nei confronti della società Vodafone

Omnitel X -Teletu. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

Email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it)

PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it) WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- di aver rilevato assenza di linea fissa da gennaio 2011 a settembre 2011;
- di aver segnalato telefonicamente tale disservizio e di aver comunque provveduto al pagamento della fattura n. 23701180977 in data 19.01.2011 con conseguente richiesta di ripristino della linea;
- di aver ricevuto ulteriori fatture da parte dell'operatore e la costituzione in mora da parte della Società Ge.ri;
- di avere subito la sospensione e cessazione definitiva della linea telefonica da parte dell'operatore Vodafone Omnitel X -Teletu in data 27/06/2011;
- di aver presentato reclamo con raccomandata A/R in data 5 settembre 2011 non seguito da risposta.

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

- a) Indennizzo e risarcimento danni per il mancato funzionamento della linea telefonica fissa e conseguente disattivazione da gennaio 2011 a settembre 2011 con relativo indennizzo per il disservizio arrecato a causa della dismissione della linea telefonica;
- b) Annullamento di tutte le fatture emesse a partire da gennaio 2011 e precisamente n. 23702979269, n. 2370475740, n. 23706540030;
- c) Equo e congruo indennizzo per tutti i disagi subiti.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha depositato memoria in data 13/01/2014 in cui eccepisce quanto segue:

- "inammissibilità della richiesta risarcitoria in quanto ritiene che tale richiesta sia stata formulata in modo palesemente generico, mancando una qualsiasi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

Email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it)

PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it) WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- imputazione ad una specifica norma del Contratto della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto dalla Delibera 173/07/CONS” ;
- “precisa di non aver ricevuto alcuna segnalazione di disservizi da gennaio 2011 sino alla disattivazione”;
  - “inammissibilità della richiesta di indennizzo in quanto l’utente non ha indicato né quantificato gli importi che ritiene non dovuti”;
  - “che il procedimento di sospensione dell’erogazione dei servizi di Vodafone -Teletu, riguardante la linea telefonica n. X, è scaturito dall’omesso pagamento dell’importo delle fatture oggetto di contestazione da parte del Sig. X con successiva e definitiva dismissione dell’utenza telefonica”.

### 3. Motivazione della decisione

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

- a) Per quanto concerne la richiesta di risarcimento danni di cui al punto a) per il mancato funzionamento dell’utenza telefonica, occorre premettere che le pronunce di definizione di Agcom e Corecom sono a contenuto normativamente vincolato, potendo l’Autorità solamente condannare gli operatori al rimborso o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi (sulla base di quanto previsto dall’articolo 19, comma 4, Delibera Agcom 173/07/CONS). Ciò nonostante, il principio di tutela del contraente più debole deve portare alla rettifica delle istanze inesatte, che devono quindi essere interpretate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare (come previsto anche dalle Linee Guida contenute nella Delibera Agcom n. 276/13/CONS).

Pertanto la domanda di risarcimento danni deve essere qualificata come richiesta di corresponsione indennizzo contrattuale.

Dall’ istruttoria è emerso che, a gennaio 2011, l’istante si accorge del mancato funzionamento della linea telefonica, effettuando in tale mese il pagamento di una fattura.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

Email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it)

PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it) WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Successivamente in data 27/06/2011 l'operatore effettua la cessazione della linea telefonica per mancato pagamento delle fatture successive, ma solo in data 5/09/2011, tramite Federconsumatori, l'utente presenta reclamo all'operatore stesso.

Tale disattivazione risulta effettuata legittimamente da Vodafone –Teletu, in base alle condizioni generali del contratto, le quali prevedono che, in caso di inadempimento totale o parziale del Cliente all'obbligo di pagamento delle fatture, l'azienda possa sospendere l'erogazione dei servizi con riferimento ai quali il cliente si sia reso inadempiente, nonché, nel caso del protrarsi dell'inadempimento, l'azienda possa disattivare i servizi, con conseguente perdita del numero di telefono. Infatti nella memoria depositata in data 13/01/2014 l'operatore Vodafone Omnitel X - Teletu, precisa di non aver ricevuto alcun reclamo relativo alla fatturazione entro i 30 giorni dalla data di scadenza delle fatture con qualsiasi mezzo e con indicazione della voce e degli importi contestati, ma solamente in data 5 settembre 2011, quando ormai aveva provveduto alla definitiva dismissione dell'utenza telefonica in data 27/06/2011, nonché alla cancellazione dei dati riferiti all'utenza stessa. Nel caso di specie ne consegue che la richiesta di risarcimento non può essere accolta, sia per tardiva segnalazione del reclamo all'operatore da parte del Sig. X, che per genericità della richiesta stessa come evidenziato nel formulario GU14.

- b) In merito alla richiesta di annullamento delle fatture emesse a partire da gennaio 2011, si possono richiamare i precedenti resi dall'Autorità in materia, ed in particolare la Delibera Agcom n. 31/12/CIR, la quale precisa che, in assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente (ed in particolare in assenza di prova del preavviso di sospensione), la sospensione dell'utenza deve considerarsi illegittima.

La richiesta del Sig. X è da ritenersi accolta, perché l'operatore Vodafone Omnitel X –Teletu non ha inviato alcun congruo preavviso per la sospensione della linea telefonica e conseguente cessazione contrattuale avvenuta in data 27/06/2011,



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

Email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it)

PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it) WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

pertanto la società dovrà provvedere all'annullamento delle fatture emesse a partire da gennaio 2011 per un importo totale di € 368,09.

- c) Anche la richiesta di equo e congruo indennizzo per tutti i disagi subiti di cui al punto c) non può essere accolta per lo stesso motivo del punto a), in quanto così come evidenziato nel formulario GU14, la richiesta dell'utente risulta caratterizzata da un elevato grado di genericità, che non consente di individuare le specifiche richieste di indennizzo ad opera di parte istante.

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

#### DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza del Sig. X nei confronti della società Vodafone Omnitel X – Teletu per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Omnitel Vodafone X – Teletu è tenuta a:
  - I. Annullare le fatture emesse di cui al punto b) e addebitate dalla Società stessa, per un importo totale di € 368,09;
3. La società Vodafone Omnitel X- Teletu è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

Email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it)

PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it) WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

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

La Responsabile del Servizio Corecom

Dott.ssa Primarosa Fini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

Email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it)

PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it) WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)