

## **Co.Re.Com. Cal/Ro**

### **DELIBERAZIONE N.200**

**Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Istituto per la famiglia xxx c/ Vodafone Omnitel xxx**

#### **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

nella seduta del giorno 14/11/2013, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;

Visti:

la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Corecom Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza del 26 aprile 2013, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 19260, con cui l'Istituto per la famiglia xxx, con sede in Catona di Reggio Calabria, nella persona della sig.ra Perri xxxxx, xxxxx, ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Vodafone Omnitel xxx. ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modif. ed int.;

Vista la nota del 2 maggio 2013 (prot. n. 20004), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

Visto l'avviso di convocazione (prot. n. 24303 del 24 maggio 2013) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire all'udienza di discussione, tenutasi il 24 giugno 2013;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 24 giugno 2013, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

L'Istituto per la famiglia xxx con sede in Catona di Reggio Calabria, nella persona della sig.ra Perri xxxxx, xxxxx, ha chiesto la definizione della controversia in corso con la società Vodafone Omnitel, lamentando una pluralità di inadempimenti contrattuali/disservizi e chiedendo i relativi indennizzi/rimborsi/storni, come da Carta dei servizi e da Condizioni generali di abbonamento.

In particolare, la ricorrente evidenzia quanto segue:

- nel mese di luglio 2012, aderiva ad un'offerta commerciale proposta dalla società Vodafone per il tramite di un suo Agente di zona, Aurasud, come da dettaglio offerta del 27 luglio 2012, agli atti. (L'offerta del Servizio Vodafone Mobile su Misura prevedeva: 1) l'attivazione di una rete fissa con 105 interni con un accredito di € 30,00 per ogni interno per il pagamento della rete fissa e possibilità di ridurre gli interni solo dopo un periodo di 120 giorni; 2) lo sconto del 60% sul piano tariffario New Ram Facile, associato alle SIM, da € 35,00 (IVA escl.) ad € 14,00 (IVA escl.); 3) la cessione, a titolo gratuito, di un IPAD e 100 *smartphone*; 4) una donazione sulla prima fattura, da parte dell'Agente di zona, di € 1.500,00. L'impegno assunto dall'operatore, come sopra esplicitato, sarebbe stato mantenuto a condizione che l'utente non effettuasse alcun cambio del piano tariffario per almeno due fatture. Per ritornare al precedente piano tariffario Silver Zero, l'utente avrebbe dovuto attendere almeno 120 giorni). L'istante allega, altresì, il *depliant* relativo ai contenuti dell'offerta mobile denominata Vodafone Ram Facile, che prevedeva (per ciascuna SIM) una promozione di 1000 minuti al bimestre verso numeri nazionali di rete fissa, verso numeri Vodafone ed altri operatori mobili; chiamate illimitate verso 3 numeri Vodafone a scelta e verso le numerazioni fisse e mobili della rete aziendale, un pacchetto di 50 sms al mese per ciascuna SIM ed sms/mese illimitati con il pagamento di un corrispettivo di € 5,00 al mese/SIM; il canone mensile di € 35,00 veniva scontato del 60%, e così, per un totale di € 14,00 + IVA;

- la ricorrente aderiva all'offerta sopra descritta ed, in aggiunta, richiedeva, oltre all'attivazione di 4 numeri fissi e 100 numeri interni mobili, la portabilità di 125 SIM, all'atto servite dal gestore TIM, e la garanzia del blocco dell'eventuale traffico telefonico e dei dati oltre soglia;
- nondimeno, a seguito del ricevimento della prima fattura (n. xxxxx del 28/08/2012), l'istante riscontrava gravi anomalie, che contestava prontamente- come da documentazione in atti- lamentando che erano stati attivati in promozione, per il piano New Ram Facile, 500 minuti al bimestre (in luogo dei 1000 pattuiti), 12000 minuti al bimestre di chiamate verso i numeri della rete aziendale (in luogo delle chiamate illimitate), nessuna promozione per gli sms (laddove era stato offerto un pacchetto di 50 sms al mese per SIM); l'operatore, inoltre, addebitava un costo di € 27,10+ IVA per ciascuna SIM, in luogo di € 14,00+IVA, come pattuito; venivano, altresì, addebitati costi per i dispositivi, che, stando alla proposta commerciale anzidetta, dovevano essere offerti gratuitamente, ed a molte SIM venivano imputati costi per traffico dati e messaggistica fuori soglia, benché, all'atto della sottoscrizione, fosse stato garantito che si sarebbe provveduto, in automatico, al blocco della relativa SIM, in caso di superamento del limite di traffico contrattualmente previsto;
- la richiesta di portabilità delle 125 SIM non veniva evasa nei termini contrattuali, nonostante i numerosi reclami (come documentati agli atti);
- le contestazioni relative agli errori in fattura venivano, in un primo tempo, gestite per il tramite dell'Agente di zona della Vodafone, che provvedeva allo storno parziale della prima fattura ed al ricalcolo degli addebiti (per l'importo di € 1.500,00), che la ricorrente dichiara di aver corrisposto;
- la successiva fattura Vodafone (n. xxxxx del 26/10/2012) riportava i medesimi errori, sia con riguardo all'applicazione del piano tariffario, che con riferimento a tutti gli altri sopra riferiti inadempimenti contrattuali;
- facevano seguito reclami verbali e scritti, da parte dell'istante, ed il ricalcolo degli addebiti da parte della società Vodafone, per il tramite dell'Agente di zona; la ricorrente provvedeva ad effettuare il pagamento richiesto, a titolo di corrispettivo, dopo il ricalcolo suddetto;
- gli inadempimenti contrattuali sopra riferiti inducevano l'istante, in un primo tempo, ad inoltrare all'operatore una richiesta di disdetta dal contratto, con racc. A/R del 21/11/2012, che, successivamente, veniva revocata per adesione ad una nuova proposta commerciale della Vodafone. A tal fine, l'istante allega la dichiarazione di rinuncia al recesso, datata 7 gennaio 2013, nella quale si dichiarava disposta ad accettare, con decorrenza dal trentesimo giorno dall'accettazione medesima, le seguenti condizioni contrattuali: attivazione del piano tariffario Silver Zero per tutte le USIM, senza addebito di penali; disdetta di tutti gli interni mobili e del servizio internet per tutte le SIM; revoca su link VRU 24203050 dell'ADSL 7 Mega; su 5 interni fissi, sconto del 30%; promozione di 300 SMS gratis al mese per tutte le USIM;
- in aggiunta a quanto sopra riferito, l'istante dichiara di aver subito, in data 8 dicembre 2012, un guasto delle utenze fisse, che interrompeva il funzionamento della fonia e del servizio ADSL; il guasto veniva risolto, limitatamente alle linee ADSL, in data 18 dicembre 2012, permanendo, invece, per il servizio Voip;
- l'istante dichiara, altresì, di aver subito la sospensione, senza preavviso, di tutte le utenze mobili, con notevoli disagi per lo svolgimento della propria attività di volontariato; per il che, si determinava a recedere dal contratto e, nel contempo, ad ottenere l'immediata riattivazione delle SIM e l'emissione di note di credito, a compensazione di quanto erroneamente addebitato nelle fatture;
- la medesima dichiara di avere reiterato la richiesta di risoluzione del contratto, già inoltrata all'operatore in data 10 gennaio 2013, con ulteriore missiva del 30 gennaio 2013, nella quale precisava l'intenzione di non voler corrispondere alcun importo a titolo di penale per recesso anticipato, in quanto la richiesta di disdetta era motivata dai numerosi e reiterati disservizi, aggravati dalla mancata portabilità delle utenze mobili e dall'interruzione dei servizi, senza preavviso.

Allega documentazione, comprovante le offerte Vodafone, i contratti di abbonamento, le segnalazioni di disservizio e le fatture contestate.

In relazione a detta controversia è stato esperito un tentativo di conciliazione, in data 8 aprile 2013, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

L'istante chiede a questo Co.Re.Com. un provvedimento di definizione della controversia che condanni l'operatore Vodafone: 1) allo storno della posizione debitoria; 2) all'indennizzo per mancata evasione della richiesta di portabilità delle utenze mobili; 3) all'indennizzo per illegittima sospensione delle utenze mobili; 4) all'indennizzo per tardiva riparazione del guasto.

La società Vodafone Omnitel, tempestivamente costituita, respinge gli addebiti, rappresentando:

- che il contratto originariamente sottoscritto tra le parti prevedeva l'attivazione di 29 SIM native Vodafone e la portabilità di 79 SIM (e non 125) da altri operatori, con piano tariffario New Vodafone Ram Chiavi in Mano, con 100 dispositivi compresi;
- che, solo dal mese di ottobre 2012, veniva richiesta l'ulteriore attivazione di 26 SIM voce nuove (di queste SIM, come dichiarato nella memoria difensiva in riscontro all'istanza per provvedimento temporaneo, Vodafone attesta che parecchie sono state disattivate, altre sono state oggetto di furto e, pertanto, bloccate);
- che la fatturazione contestata dall'odierna utente è corretta; in particolare, la scontistica promessa (pari al 60% dei canoni RAM) risulta correttamente applicata in ogni fattura; lo sconto promesso è stato applicato sull'intero ammontare dei canoni;
- che anche le altre condizioni contrattuali, promesse all'atto della sottoscrizione del contratto, sono state correttamente applicate; in particolare, sono stati decurtati al 100% i costi indicati per gli sms e per i minuti voce; risulta correttamente fatturato il traffico dati perché riferito alle connessioni generate da tutte le SIM voce; in ogni caso, in ottica conciliativa, l'operatore ha disposto lo storno delle somme indicate per traffico dati in ogni fattura, provvedendo all'emissione di numerose note di credito nel corso del presente rapporto contrattuale, come in atti;
- ha, altresì, riconosciuto, tramite emissione di note di credito, a parziale storno dell'insoluto esistente, il rimborso del prezzo dell'IPAD 3, promesso gratuitamente, ed ha riconosciuto l'importo di € 30,00 per 105 SIM, come da impegni assunti in sede di sottoscrizione contrattuale, in atti;
- il totale delle note di credito ammonta ad € 13.194,50;
- quanto al piano tariffario Silver Zero, lo stesso risulta correttamente applicato, come da fatture allegate;
- in occasione del passaggio al suddetto piano tariffario, Vodafone non ha addebitato i costi per recesso anticipato e/o le penali, come da storni indicati nelle fatture di febbraio ed aprile 2013;
- in merito al guasto, assicura che lo stesso è stato gestito e risolto nel termine di 10 giorni, come da documentazione agli atti, pertanto, entro i termini indicati dalla propria Carta dei servizi;
- in merito ai lamentati malfunzionamenti, eccepisce la carenza di alcun reclamo, ad esclusione del guasto di cui sopra, e chiede il rigetto di qualsiasi ulteriore domanda di indennizzo per interruzione/malfunzionamento, in quanto non rispondente al vero; esibisce, all'uopo, i tabulati del traffico telefonico e del traffico dati, presenti nelle fatture;
- in relazione alla mancata portabilità, evidenzia come la stessa non sia andata tempestivamente a buon fine (eccependo, però, che il disservizio in questione è limitato ad alcune SIM e non a tutte), per cause non imputabili a Vodafone, come si evince dalle causali di scarto allegate; nondimeno, sottolinea come le problematiche riscontrate siano state opportunamente portate a conoscenza dell'utente per il tramite dell'Agente di zona Aurasud;
- quanto alle lamentate sospensioni di linea, l'operatore eccepisce che le stesse sono state minacciate, ma non applicate, come si evince dal dettaglio traffico riportato nelle fatture; in ogni caso, elenca tutti gli avvisi di sospensione inoltrati all'utente, mediante sms e/o contatto *outbound*, e le comunicazioni scritte; al riguardo, evidenzia come il deposito dell'istanza per provvedimento temporaneo, da parte della ricorrente, fosse finalizzato ad ottenere, non già la riattivazione delle linee, bensì a scongiurare la sospensione delle stesse, posto che la sospensione era stata preannunciata dall'operatore a causa della corposa morosità pregressa;
- l'operatore dichiara che, allo stato, tenuto conto di storni, pagamenti parziali ed accrediti, la cliente ha maturato un insoluto di € 52.814,86 e chiede che, nell'eventualità di accoglimento del presente ricorso, si tenga conto dell'insoluto esistente, decurtandolo dall'indennizzo, e che, attesa l'unicità del contratto in parola, si provveda alla liquidazione dell'eventuale indennizzo in via equitativa.

In replica alle controdeduzioni di parte avversa, la ricorrente puntualizza:

- che, quanto all'esattezza della fatturazione e, segnatamente, quanto alla mancata applicazione delle promozioni e degli sconti promessi, le affermazioni di controparte risultano contraddette dalla stessa documentazione in atti, da cui si evince che gli sconti applicati sui canoni risultano inferiori al 60%, salvo che in una sola fattura (n. xxxx); insiste, pertanto, nell'accoglimento della richiesta di storno/rimborso/riaccredito, per come formulata nell'atto introduttivo;

- che nulla controdeduce l'operatore e nulla allega in relazione alle altre contestazioni (ovvero i minuti voce ed il pacchetto mensile di sms, promessi ma non correttamente applicati);
- che resta inadempito e provato l'inadempimento contrattuale consistente nella mancata cessione, a titolo gratuito, dei 100 apparecchi telefonici, per come originariamente pattuito;
- che la portabilità delle utenze mobili non si è mai realizzata, insistendo, pertanto, nella richiesta di indennizzo per mancata portabilità e per carenza degli obblighi informativi;
- che il guasto alla linea ADSL è durato 10 giorni e sulle linee Voip si è protratto ulteriormente; in entrambi i casi, con ritardo rispetto ai termini contrattuali (la Carta dei servizi Vodafone contempla l'obbligo della riparazione dei guasti entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, salvo indennizzo);
- quanto alla sospensione di tutte le utenze mobili, contesta la difesa avversaria, precisando che le intimazioni/avvisi di sospensione, elencati da Vodafone in memoria, sono tutti successivi alla data di presentazione dell'istanza per tentativo di conciliazione (dell'11 marzo 2013) e delle istanze per provvedimento temporaneo di primo e secondo grado. In definitiva, non contesta il fatto che dall'11 marzo in avanti le utenze di che trattasi non siano sospese, bensì il fatto che la lamentata sospensione sia intervenuta in un periodo antecedente alla pendenza della lite ed in assenza di alcun preavviso;
- contesta, infine, i criteri di calcolo applicati dal gestore, in ragione dei quali, nel breve lasso di tempo di un bimestre, l'esposizione debitoria dell'istante, prima quantificata in € 20.880,47, è aumentata fino ad € 52.814,00; ciò, a riprova della carenza di trasparenza contrattuale delle fatture emesse.

Dopo l'audizione delle parti, questo Co.Re.Com, con nota del 31 luglio 2013, prot. n. 35549, ha richiesto integrazioni istruttorie, disponendo, contestualmente, la sospensione del termine conclusivo del procedimento, ai sensi dell'art. 18 della delibera n. 173/07/Cons. e succ. modif.

In riscontro a detta richiesta istruttoria, la convenuta ha fornito il sottostante riepilogo dello stato attuale della pratica:

- stato delle SIM (il contratto di che trattasi comprende un totale di 138 SIM, delle quali, 5 risultano sospese, 20 risultano disattivate; le restanti 113 SIM risultano attive;
- piano tariffario applicato: Vodafone Silver, dal mese di febbraio 2013, (con canone di abbonamento mensile pari ad € 9+IVA; tariffazione basata sugli effettivi secondi di conversazione e chiamate gratuite verso i numeri del medesimo contratto);
- la promozione attuale, Vodafone Free SMS 24 Mesi, prevede lo sconto del 100% sugli SMS nazionali fino ad un massimo di 300 SMS/mese dalla data di attivazione;
- per alcune SIM è attivo un servizio dati rete mobile-mobile internet e mail bb, che garantisce un monte di traffico dati internet e email sul cellulare;
- il canone voce risulta scontato, con addebiti pari a zero, come da fatture allegate;
- nessuna TCG;
- l'attuale insoluto, per fatture emesse e non pagate, è pari ad € 81.223,72 (a seguito dell'istanza di conciliazione, l'utente non ha inoltrato alcuna richiesta di passaggio ad altro operatore, né di disattivazione delle schede, né di cambio del piano tariffario).
- Allega tutte le fatture emesse, dal mese di agosto 2012 al mese di agosto 2013, nonché tutte le note di credito emesse in favore della cliente, per un totale di € 14.787,99 (evidenzia che nelle fatture di ottobre e dicembre 2012 risultano, rispettivamente, accrediti per € 593,49 ed € 1000,00).

## Motivi della decisione

### 1. In tema di rito.

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che le stesse, ritualmente convocate, hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, e che, nel corso del procedimento di secondo grado, l'operatore ha sempre partecipato alle udienze resesi necessarie,



manifestando disponibilità al dialogo ed alla bonaria composizione della lite, oltre che a fornire i riscontri e le integrazioni richieste.

## 2. Riguardo al merito.

L'odierna ricorrente lamenta una pluralità di disservizi, come di seguito illustrati; per il che, avanza richiesta di indennizzo/storno/rimborso.

Risulta provato che le condizioni contrattuali, originariamente sottoscritte, sono state modificate, su concorde volontà delle parti, con effetto dal mese di febbraio 2013.

### 2.1 Sull'inadempimento contrattuale e sui disservizi da errata fatturazione.

Gli inadempimenti contrattuali e gli errori di fatturazione, reiteratamente contestati da parte ricorrente, come da ampia documentazione agli atti, e diffusamente descritti in premessa, vengono confutati dall'operatore resistente, che esibisce, all'uopo, tutte le fatture emesse nel periodo in contestazione, dal mese di agosto 2012 al mese di agosto 2013, allo scopo di dimostrare come gli sconti e le promozioni offerte all'atto della sottoscrizione del contratto siano stati correttamente applicati.

Invero, dall'esame delle fatture esibite emergono numerose difformità rispetto all'offerta Vodafone Mobile e Fisso su Misura, originariamente sottoscritta, in atti.

Con riferimento alla **fattura relativa al mese di agosto 2012**, si evidenzia: risultano attivi i piani tariffari New Vodafone RAM Chiavi in mano (1 SIM), New Vodafone RAM Facile (99 SIM) e Vodafone Internet Speed (1 SIM); la scontistica promessa non risulta correttamente applicata rispetto all'offerta formulata dall'operatore; il profilo New Vodafone RAM Facile effettivamente applicato, in relazione ai minuti offerti per chiamate voce, SMS, risulta difforme rispetto ai contenuti dell'offerta sottoscritta; risultano, altresì, addebiti per rate telefoni/dispositivi (laddove la cessione dell'IPAD e dei 100 *smartphone*, era stata promessa a titolo gratuito, come da offerta commerciale, in atti, cui si rimanda). L'offerta prevedeva, inoltre, una donazione, in favore della cliente, di € 1.500,00 a seguito dell'invio della prima fattura, che non risulta contabilizzata; parimenti, non risulta contabilizzato l'accredito promesso di € 30,00 per ogni interno e contestuale riaccredito, in fattura, di € 3.000,00, suddivisi in 3 tranches da € 1.000,00 l'una. E', altresì, fatturato traffico voce, messaggistica e servizio dati, a consumo; di contro, l'operatore si era impegnato a garantire, in automatico, il blocco del traffico telefonico e dei dati oltre soglia, eventualmente generati dalle SIM.

Nondimeno, la ricorrente dichiara che le contestazioni relative agli errori in fattura sono state, in un primo tempo, gestite dall'Agente di zona della Vodafone, che ha provveduto allo storno parziale della prima fattura ed al ricalcolo/rettifica degli addebiti; per il che, l'istante sostiene di aver corrisposto, per la fattura di agosto 2012, l'importo di € 1.500,00.

Tenuto conto che il periodo di fatturazione in esame va dal 31 luglio al 23 agosto 2012 e, pertanto, i canoni di abbonamento da addebitare all'utente sono mensili e non bimestrali; che sono state rilevate le sopra descritte difformità contrattuali, alcuni mancati accrediti e addebiti non giustificati; ribadito che l'istante ha dichiarato di avere già corrisposto, a saldo di detta fattura, l'importo di € 1.500,00; per tutto quanto sopra esposto, la contestazione della ricorrente è meritevole di accoglimento, pertanto si stabilisce che la società Vodafone, qualora non vi abbia nel frattempo provveduto, disponga, in favore della medesima, lo **storno integrale della fattura xxxxx del 28/08/2012**, di € 3.988,54.

Passando all'esame della **fattura n. xxxxx del 26/10/2012**, relativa al bimestre 24/08/2012-23/10/2012, di € 16.800,01, la stessa riporta, in appendice, il riepilogo dei piani tariffari e delle condizioni economiche applicate. Risultano, pertanto, attivi, sull'utenza *de qua* i piani New Vodafone RAM Chiavi in mano (1 SIM), New Vodafone RAM Facile (125 SIM), Vodafone Internet Speed (1 SIM); per la rete fissa, risulta attivo il piano Vodafone Interno Top (134 utenze) e Vodafone Rete Unica 2 (1 connettività).

Da quanto appena rilevato, emergono divergenze rispetto ai contenuti dell'offerta sottoscritta. La ricorrente contesta l'importo di € 6.371,50, oltre IVA, sostenendo che, in base agli accordi, tutto il traffico voce, il traffico dati ed sms non avrebbe dovuto essere addebitato, in quanto compreso nel piano; assicura di avere richiesto la disattivazione dei servizi *downloads* e dei giochi (circostanza non contestata dall'operatore). Ravvisata la fondatezza di quanto rilevato dall'utente, si dispone lo storno dell'intera somma contestata (ovvero € 7.709,52, IVA inclusa).

La ricorrente contesta, inoltre, l'addebito dei canoni Interno Top, che, stando alla proposta sottoscritta, avrebbero dovuto essere scontati del 60%. L'operatore contesta tale affermazione. Tale ultimo rilievo non è meritevole di accoglimento, in quanto, all'atto della sottoscrizione del contratto, detta voce di costo non è stata espressamente contemplata e dettagliata nell'offerta. Ravvisandosi, pertanto, scarsa chiarezza nelle condizioni contrattuali sopra descritte, in ossequio al principio del *favor utentis*, si ritiene equo doversi accogliere la richiesta di parte ricorrente e disporre lo stralcio della somma di € 3.368,64, IVA inclusa, per canoni interno top. Parimenti, deve essere decurtato l'importo di € 53,24 (IVA inclusa) alla voce telefoni/dispositivi, perché contrattualmente non dovuto, come chiarito in precedenza.

Tanto premesso, si dispone lo **storno parziale** della **fattura n. xxxxx del 26/10/2012**, di complessivi **€ 16.800,01**, stabilendo che l'odierna istante versi all'operatore, a saldo della fattura suddetta, il residuo importo di **€ 5.669,00, IVA inclusa**.

Attesa la particolarità del contratto aziendale qui in esame e ravvisate alcune anomalie nella fatturazione, nonché, si ribadisce, scarsa trasparenza contrattuale circa le condizioni economiche applicate, si stabilisce, in via equitativa in ossequio al principio del *favor utentis* (e non trascurando il fatto che la ricorrente è un'associazione benefica, senza fini di lucro), che l'importo bimestrale di € **€ 5.669,00, IVA inclusa**, venga assunto quale corrispettivo onnicomprensivo, dovuto dall'odierna ricorrente alla società Vodafone per il contratto aziendale di che trattasi; il tutto, sino a nuovi, futuri accordi che potranno intervenire tra le parti. Ciò premesso, si stabilisce che la società resistente provveda allo storno parziale di tutte le fatture sinora emesse, dal mese di ottobre 2012 al mese di agosto 2013 per il contratto di che trattasi ed all'addebito, nei confronti dell'odierna ricorrente, di un importo bimestrale onnicomprensivo di € 5.669,00, IVA inclusa.

Riepilogando, si dispone lo storno integrale della fattura xxxxx del 28/08/2012, di € 3.988,54 e lo storno parziale di tutte le altre fatture emesse, dal mese di ottobre 2012 al mese di agosto 2013, in relazione al contratto di che trattasi, stabilendo che la ricorrente (xxxxx) versi alla società Vodafone, il complessivo importo di € 34.014, 00, a saldo di quanto dalla stessa dovuto sino al mese di agosto 2013.

## 2.2 Sulla mancata/ritardata portabilità.

L'istante lamenta l'omessa portabilità delle utenze mobili (125 SIM) e chiede il relativo indennizzo. Esibisce, a fini probatori, le numerose segnalazioni di reclamo. L'operatore contesta tale ricostruzione, chiarendo che l'originaria richiesta di portabilità non si riferiva a 125 SIM, come affermato dalla ricorrente. Invero, dalla documentazione esibita, in atti, si evince che la richiesta, datata 28 luglio 2012, prevedeva la MNP di 71 SIM con piano New VF RAM Facile e di 29 nuove attivazioni; che, sin dal mese di agosto 2012, l'operatore Vodafone evidenziava al suo Agente di zona l'esistenza di carenze/incongruenze dei dati obbligatori, riferiti a moltissime SIM, necessari per la validazione del processo di MNP (ovvero, evidenziava: incongruenza ICCD= SERIALE sim e/o MSISDN non appartenente al *donating* TIM; incongruenza Cod. Fisc. o Partita IVA; l'esistenza di alcune numerazioni disattive); che, nonostante i numerosi KO tecnici, reiterava, inutilmente, le richieste di risottomissione del processo, le richieste di dati corretti e di verifica delle numerazioni risultanti disattive. Ancora, stando alla documentazione prodotta, alla data del 28 settembre 2012, **circa 67 numeri mobili** non risultavano portati in Vodafone e, alla data del 30 gennaio 2013, l'utente, contestualmente alla richiesta di recesso dal contratto, contestava all'operatore il mancato espletamento della portabilità.

Le giustificazioni addotte dalla società resistente valgono ad escluderne, solo parzialmente, la responsabilità da inadempimento, dal momento che essa, per un verso, ha documentato l'esistenza di ko tecnici non direttamente riconducibili al proprio operato e, per altro verso, non ha documentato la correttezza del processo di MNP, di propria competenza, né ha dimostrato di avere assolto compiutamente agli obblighi informativi nei confronti dell'utente, connessi alle problematiche sopra riferite.

Per quanto sopra, il reclamo dell'odierna utente è parzialmente fondato e viene accolto nei termini sotto precisati. L'indennizzo deve essere equo e proporzionale al pregiudizio arrecato all'utente, ma va opportunamente calibrato in base al grado di diligenza mostrato da controparte e temperato con l'eventuale presenza di cause che ne limitino la responsabilità. Dalle risultanze istruttorie emerge che il disservizio qui in esame ha interessato 67 SIM associate al contratto aziendale di titolarità della ricorrente e si è protratto per circa 212 giorni, ovvero dal 7 agosto 2012 alla data in cui la ricorrente ha espressamente dichiarato di voler recedere dal contratto (missiva del 30 gennaio 2013) e, dunque, di non essere più interessata alla portabilità. Ciò premesso, ribadito che, nel caso di specie, il disservizio è, solo in parte, riconducibile alla responsabilità dell'operatore resistente e ritenuto che l'applicazione dell'indennizzo in misura esattamente proporzionale al numero delle utenze mobili disservite

risulterebbe contraria al principio di equità (come, peraltro, disposto dall'art. 12, comma 1 della delibera 73/11/Cons.), si stabilisce che, per il disservizio di che trattasi, la società Vodafone corrisponda all'odierna ricorrente la somma complessiva di € 20.000,00 (ventimila/00).

### 2.3 Sulla sospensione delle SIM.

L'istante lamenta la sospensione, senza preavviso, delle utenze mobili, esibendo, a fini probatori, la propria segnalazione del 10 gennaio 2013, inoltrata all'operatore a mezzo fax il giorno seguente, come da ricevuta, in atti. L'operatore contesta tale ricostruzione, chiarendo che la sospensione non si è mai avverata, essendo stata, la stessa, soltanto minacciata, a causa della ragguardevole morosità dell'utente. La ricorrente controdeduce che la sospensione di che trattasi è antecedente al deposito, presso il Co.Re.Com, dell'istanza per tentativo di conciliazione e del mod. GV5, per provvedimento temporaneo, ovvero antecedente all'11 marzo 2013.

Invero, in fase di istruttoria del procedimento cautelare, la resistente comunicava che, da controlli effettuati, le Sim attive erano 117 e non 125; che 16 Sim erano già disattive ed altre 4 risultavano sospese per furto. Per il che, questo Co.Re.Com. si determinava ad archiviare l'istanza per provvedimento d'urgenza, di parte ricorrente, rilevando come la stessa avesse richiesto l'intervento del Co.Re.Com. al solo scopo di scongiurare la sospensione delle utenze in pendenza del procedimento di definizione.

Resta da verificare, pertanto, ai fini della liquidazione di un eventuale indennizzo, se sia possibile accertare un'indebita sospensione delle utenze nel periodo antecedente all'11 marzo 2013, ovvero dalla data del reclamo del 10 gennaio 2013 (in cui si lamenta tale disservizio) all'11 marzo 2013 (in cui l'istante dichiara non esservi più alcuna sospensione delle stesse). Dall'esame dei riscontri forniti dall'operatore e, segnatamente, dall'esame delle fatture in atti, si rileva che, nel periodo considerato, ovvero nei mesi di gennaio/febbraio/marzo 2013, molte Sim avevano generato traffico e non potevano, per ciò stesso, essere sospese. Vieppiù, l'istante si limita a contestare genericamente detta sospensione, senza fornire elementi utili ad approfondire l'istruttoria, quali, l'indicazione degli esatti periodi di sospensione e le numerazioni interessate dal disservizio, sicché, in mancanza di prove certe in tal senso, non potendosi accertare né l'an né il *quantum* del disservizio, si deve concludere per il rigetto della relativa domanda di indennizzo.

### 2.4 Sulla tardiva riparazione del guasto.

In proposito, la ricorrente lamenta un guasto delle utenze fisse per il servizio voce e per l'ADSL, dalla data dell'8 dicembre 2012, riferendo che il guasto dell'ADSL veniva risolto nel termine di 10 giorni dalla segnalazione e che permaneva, invece, l'interruzione del servizio voip (senza, tuttavia, specificare la data di risoluzione di tale ultimo disservizio).

L'operatore controdeduce e dimostra, con documentazione in atti, che il guasto è stato gestito e risolto nel termine di 10 giorni lavorativi dalla segnalazione ed eccepisce la carenza di qualsivoglia altro reclamo riferito ad altri disservizi/malfunzionamenti, sicché chiede il rigetto, per infondatezza, di ulteriori, eventuali domande di indennizzo, esibendo, all'uopo, i tabulati del traffico telefonico e del traffico dati, per il periodo considerato.

In punto di diritto si osserva che, in base alla propria Carta dei servizi, Vodafone si impegna a risolvere i guasti ed i malfunzionamenti delle utenze entro il quarto giorno successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, salvo indennizzo.

Stando alle concordie dichiarazioni delle parti, il guasto ADSL è stato gestito e risolto entro 10 giorni lavorativi, sicché l'istante ha diritto alla liquidazione dell'indennizzo per i giorni di ritardo rispetto al termine indicato dalla Carta dei servizi dell'operatore.

Quanto al guasto del servizio voip, le dichiarazioni rese dalle parti divergono nettamente. Nella fattura relativa al mese di riferimento, si rileva che le utenze fisse in questione hanno generato traffico. Invero l'istante si limita a contestare genericamente il guasto, asserendo che il disservizio si sarebbe protratto oltre i dieci giorni, senza fornire elementi utili per l'approfondimento dell'istruttoria; pertanto, in presenza dei tabulati di traffico esibiti dall'operatore ed in mancanza di prove di segno opposto, si ritiene di non poter accogliere la domanda di indennizzo della ricorrente, per come dalla stessa formulata, e di stabilire che la società resistente corrisponda alla medesima un indennizzo per il guasto alle linee voip, conformemente all'indennizzo liquidato per il guasto dell'ADSL.

Tanto premesso, gli indennizzi sono così liquidati:



- per il guasto ADSL, alle 5 utenze fisse, dall'8 dicembre al 18 dicembre 2012, per complessivi 7 giorni di disservizio, al parametro di cui al combinato disposto degli artt. 5, comma 1 e 12, comma 2 (€ 10,00 al giorno) – all. A alla delibera n. 73/11/Cons, per l'importo complessivo di € 350,00 (trecentocinquanta/00);
- per il guasto alle linee voip, alle 5 utenze fisse, dall'8 dicembre al 18 dicembre 2012, per complessivi 7 giorni di disservizio, al parametro di cui al combinato disposto degli artt. 5, comma 1 e 12, comma 2 (€ 10,00 al giorno) – all. A alla delibera n. 73/11/Cons, per l'importo complessivo di € 350,00 (trecentocinquanta/00);

Per tutto quanto sopra esposto, ravvisata la parziale fondatezza delle pretese di parte ricorrente, si stabilisce che la società Vodafone Omnitel effettui, nei confronti dell'Associazione "Istituto per la famiglia" xxx con sede in Catona di Reggio Calabria, nella persona della sig.ra Perri xxxxx, xxxxx, i sotto indicati adempimenti, provvedendo alla rettifica della relativa posizione amministrativo-contabile:

- storno integrale della fattura xxxxx del 28/08/2012, di € 3.988,54 ed azzeramento del residuo debito;
- storno parziale di tutte le fatture emesse, dalla fattura n. xxxxx del 26/10/2012 alla fattura n. xxxxx del 27/8/2013 ed addebito, alla ricorrente, a saldo di tutto quanto dovuto per il contratto in oggetto, sino al mese di agosto 2013 della residua somma di € 34.014,00;
- per la mancata/ritardata portabilità delle utenze mobili, l'indennizzo complessivo di € 20.000,00 (ventimila/00);
- per la tardiva riparazione del guasto ADSL, l'indennizzo di € 350,00 (trecentocinquanta/00);
- per la tardiva riparazione del guasto alle linee voip, l'indennizzo di € 350,00 (trecentocinquanta/00);
- il complessivo debito vantato dall'operatore nei confronti dell'odierna ricorrente, pari ad € 34.014, 00, dovrà essere decurtato delle somme alla medesima liquidate a titolo di indennizzo e sopra specificate;

Ritenuto che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Corecom all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

### 3. Sulle spese di procedura

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo complessivo di € 300,00 (trecento/00) in considerazione del comportamento delle parti durante il procedimento di conciliazione e la successiva fase di definizione della controversia;

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti; Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

### DELIBERA

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente:

- 1) L'accoglimento parziale delle richieste di indennizzo/rimborso/storno avanzate dalla ricorrente Associazione "Istituto per la famiglia" xxx con sede in Catona di Reggio Calabria, nella persona della sig.ra Perri xxxxx, xxxxx, stabilendo, di conseguenza, che la società Vodafone Omnitel effettui, nei confronti della medesima i seguenti adempimenti:
  - a) storno integrale della fattura xxxxx del 28/08/2012, di € 3.988,54;
  - b) storno parziale di tutte le fatture emesse, dal mese di ottobre 2012 al mese di agosto 2013 ed addebito, alla ricorrente, a saldo di tutto quanto dovuto per il contratto in oggetto, sino al mese di agosto 2013, della residua somma di € 34.014,00;

- c) accredito, in favore della ricorrente, dell'indennizzo complessivo di € 20.000,00 (ventimila/00) per la mancata/ritardata portabilità delle utenze mobili;
- d) accredito dell'indennizzo di € 350,00 (trecentocinquanta/00) per la tardiva riparazione del guasto ADSL;
- e) accredito dell'indennizzo di € 350,00 (trecentocinquanta/00) per la tardiva riparazione del guasto alle linee voip;
- f) il complessivo debito vantato dall'operatore nei confronti dell'odierna ricorrente, pari ad € 34.014, 00, dovrà essere decurtato delle somme liquidate alla medesima a titolo di indennizzo, di cui alle lett. c), d) ed e);
- g) € 300,00 (trecento/00) per le spese di procedura;
- 2) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 3) Resta salva la possibilità per la ricorrente di avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;
- 4) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come disposto dall'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 5) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 6) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

#### **I Componenti**

F.to Prof. Carmelo Carabetta

F.to Dott. Gregorio Corigliano

#### **Il Presidente**

F.to Prof. Alessandro Manganaro

#### **V. Il Direttore**

F.to Avv. Rosario Carnevale