



*Autorità per le Garanzie  
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale  
della Calabria*

**Comitato Regionale per le Comunicazioni**

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

**DELIBERAZIONE N. 41**

**Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Rossi XXXX c/ Vodafone Omnitel**

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 08.07.2011, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Avv. Silvia Gulisano	Presidente
Dr. Mario Campanella	Componente
Prof. Alessandro Manganaro	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

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";

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 01/12/2010, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 11818, con cui l'Associazione ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Vodafone Omnitel, 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 07/12/2010 (prot. n. 8651), 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, altresì, l'avviso di convocazione (prot. n. 9283 del 22/02/2011) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 10/3/2011, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 10/3/2011, 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.**

La ricorrente Associazione, rappresentata dalla d.ssa, ha in corso una controversia con l'operatore Vodafone Omnitel lamentando svariati inadempimenti contrattuali, in particolare segnala anomalie del traffico telefonico e delle fatturazioni, anomalie del servizio di trasferimento di chiamata, indebita interruzione dell'utenza di rete fissa, malfunzionamento dell'utenza di rete fissa, addebiti per telefoni/dispositivi mobili mai posseduti e per interventi tecnici di riparazione.

L'istante dichiara di aver stipulato, nel mese di aprile 2009, un contratto con la società Vodafone, comprendente un abbonamento per numero fisso + 10 sim + collegamento ad internet (cod. cliente). L'originaria proposta contrattuale prevedeva un eventuale ampliamento a 20 sim per motivi di raggiungimento immediato. Stando alle affermazioni della ricorrente, all'atto della stipula del contratto, l'operatrice avrebbe dichiarato "se le sim non vengono attivate non si subisce aumento alcuno"; al contrario, l'istante riferisce che, a partire dalla seconda fattura in avanti (periodo giugno/agosto 2009), sono state addebitate somme alla voce "telefoni e/o altri dispositivi mobili" (associati alle sim con le numerazioni; ; ; ; ) per rate d'acquisto di 5 telefoni cellulari, mai posseduti. Disconosce, altresì, l'esistenza delle suddette 5 sim, mai attivate, nè mai possedute. Riferisce che, in proposito, l'incaricato della società Vodafone, prontamente contattato, dava garanzia che il tutto sarebbe stato rimborsato nel più breve tempo possibile. Ma così non è stato. Inoltre l'utente lamenta che il servizio di trasferimento di chiamata non era stato attivato conformemente agli accordi assunti all'atto della conclusione del contratto e che, pertanto, essendo

stato attivato su un'utenza mobile, e non sull'utenza di rete fissa, l'associazione aveva dovuto sopportare costi maggiori in fattura; che, dopo il reclamo telefonico, la Vodafone bloccava l'utenza di rete fissa (il traffico in entrata ed in uscita e la linea internet), isolando l'associazione dai suoi contatti esterni. Dopo l'ennesimo reclamo, l'utenza veniva ripristinata, ma cessava di funzionare regolarmente. L'istante lamenta il perdurare degli episodi di malfunzionamento dell'utenza di rete fissa e dell'adsl, contestando, altresì, addebiti in bolletta per i relativi interventi, rivelatisi inefficaci, di riparazione ad opera di tecnici Vodafone. Inoltre produce agli atti il proprio fax di reclamo del 30/7/2010, nel quale aveva richiesto un intervento risolutivo di tutti i problemi segnalati; l'operatore, riscontrando il reclamo in data 27/9/2010, confermava la correttezza degli addebiti in contestazione e la corretta applicazione delle condizioni contrattuali originariamente concordate, tuttavia, in un'ottica di attenzione al cliente, per dirimere la controversia, proponeva lo storno della fattura n. del 13/08/2010, di euro 645,88, senza tuttavia ricevere l'assenso del cliente alla proposta. Infine l'istante riferisce di avere stipulato, nel mese di dicembre 2009, su consiglio di un incaricato della Vodafone, un nuovo contratto di abbonamento, poi rivelatosi inutile, al solo scopo di risolvere gli inconvenienti segnalati.

Al fine di dirimere la controversia, con ricorso depositato in data 4/10/2010 al prot. Corecom, l'istante ha chiesto, nei confronti della società Vodafone, l'esperienza del tentativo di conciliazione, il cui procedimento si è concluso con esito negativo il 3/11/2010; conseguentemente ha depositato istanza con richiesta di definizione dell'odierna controversia (prot. Corecom n. 11818 del 1/12/2010). Nel ricorso introduttivo, l'associazione ricorrente ha chiesto: 1) che, previo annullamento delle fatture emesse dal mese di giugno 2009 in avanti, venga riconosciuta la non dovutezza degli addebiti per i costi relativi alle 5 sim disconosciute ed ai 5 telefoni cellulari mai avuti in consegna; 2) che venga corrisposto un risarcimento/indennizzo per gli inadempimenti contrattuali sopra descritti, oltre al rimborso delle spese per l'odierna procedura.

Nel corso dell'udienza di discussione del 10/3/2011 le parti, presenti entrambe a mezzo di propri procuratori, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni.

Il legale di parte ricorrente si riporta a quanto dedotto nell'atto introduttivo e produce copia dell'ultima fattura pervenuta, relativa al periodo dicembre/febbraio 2011, di euro 658,81, che viene acquisita agli atti in quanto successiva all'inoltro del ricorso introduttivo. Assume, altresì, che la propria assistita è passata a nuovo gestore dai primi di gennaio 2011.

Il legale della società convenuta sostiene che le sim ed i telefoni cellulari indicati nel contratto sono stati regolarmente consegnati; riguardo le sim, precisa che le stesse risultano attive dal 29/4/2009 e non corrisponde al vero che avrebbero dovuto essere attivate su richiesta, nè che tale condizione risulta dal contratto sottoscritto tra le parti. Riguardo le fatture ed i disservizi lamentati dall'utente, Vodafone dichiara che non ha riscontrato, in seguito al reclamo, nessuna anomalia o costi aggiuntivi a carico dell'utente. Con riguardo al numero fisso, l'operatore chiarisce che l'associazione ricorrente aveva attivato una Vodafone station sull'utenza di rete fissa, successivamente, a causa del trasloco presso altra sede, ha attivato un trasferimento di chiamata su un numero di cellulare. In seguito, l'associazione ricorrente ha rappresentato all'operatore la necessità di modificare il numero sul quale era attivo il trasferimento di chiamata e questi ha fatto presente che, essendo link e numero di telefono ancora attivi, era necessario impostare l'operazione su di un numero fisso, non essendo possibile inserire tale modifica dai sistemi Vodafone. Inoltre, l'operatore assume di non aver potuto accedere ai locali ove era precedentemente ubicata l'associazione e, dunque, di non aver potuto procedere alla modifica del numero ove allocare il trasferimento di chiamata. Quanto al lamentato malfunzionamento dell'utenza fissa, in seguito al reclamo proposto dalla cliente, Vodafone dichiara di avere riscontrato, a seguito di controlli, che il numero fisso era regolarmente funzionante e che, solo a mero titolo conciliativo, senza ammissione di colpa alcuna, ha eseguito lo storno della fattura n. del mese di agosto 2010, di euro 645,88, emettendo nota di credito n. del 28/09/2010.

Il legale di parte ricorrente insiste sul fatto che la sua assistita non ha ricevuto nè le sim nè gli apparecchi telefonici in contestazione; in ogni caso, ritiene che la prova dell'avvenuta consegna deve essere prodotta dall'operatore.

Per la società Vodafone, il legale insiste che sia le sim, sia gli apparecchi sono stati consegnati e che, pertanto, nessuna prova debba fornire al riguardo.

### **Motivi della decisione**

#### **1) In tema di rito.**

Si rileva che le parti hanno presenziato, entrambe, sia alla fase conciliativa, sia all'udienza di discussione dell'odierno procedimento, senza tuttavia raggiungere alcun accordo ai fini di una bonaria composizione della controversia in corso.

#### **2) Riguardo al merito.**

Nella fattispecie in esame il ricorrente lamenta diversi inadempimenti contrattuali da parte del gestore Vodafone Omnitel:

1) In primo luogo contesta importi fatturati nelle bollette per canoni relativi a cinque sim, acquistate ma mai possedute nè attivate (per un totale di euro 1681,56) e per rate d'acquisto di cinque "telefoni e/o altri dispositivi mobili" associati alle predette sim, che l'utente dichiara di non aver mai avuto in consegna (per un totale di euro 3681,00). Tali affermazioni risultano confutate integralmente dal gestore, che dichiara di avere consegnato sia le sim che i cellulari all'associazione ricorrente. Effettivamente, nelle fatture contestate, risultano addebiti per "rate telefoni e/o accessori", con indicazione degli estremi della relativa fattura di vendita. A tal riguardo l'utente ha dichiarato di avere provveduto al pagamento dell'intero importo delle fatture contestate, pur senza usufruire delle sim e dei telefoni cellulari su indicati, con la promessa, da parte di un operatore del call center, che le suddette somme gli sarebbero state prontamente rimborsate. Per altro verso, vi è da considerare che, a fronte delle argomentazioni di parte attrice, che categoricamente nega di aver mai ricevuto tali suddetti prodotti, l'operatore Vodafone ha sempre respinto ogni addebito, limitandosi a ribadire la correttezza del proprio operato, conformemente agli accordi contrattuali, ma senza fornire a questo Corecom alcuna prova che valga a dimostrare che le sim ed i telefonini in questione siano stati effettivamente consegnati all'associazione ricorrente, che ne contesta gli addebiti. A sostegno dell'assunto delle proprie argomentazioni, a seguito di verifiche effettuate sui propri sistemi informatici, il gestore Vodafone ritiene di poter affermare con certezza che le sim in questione risultano attive da lungo tempo (dal 29/4/2009) e che, in base agli accordi contrattuali a suo tempo stabiliti, non corrisponde al vero che esse avrebbero dovuto essere attivate su richiesta. Ciò stante, considerata l'assoluta divergenza delle reciproche posizioni ed in mancanza di prove certe ed incontrovertibili a sostegno dell'assunto dell'una o dell'altra parte, questo Corecom ritiene di dover decidere nel merito secondo equità e, pertanto, disporre che l'operatore Vodafone accordi all'associazione ricorrente un rimborso pari alla metà delle somme dalla stessa richieste nell'atto introduttivo per canoni e traffico relativi alle cinque sim disconosciute e per le rate d'acquisto dei cinque telefoni cellulari non avuti in consegna.

2) In secondo luogo il ricorrente lamenta un'improvvisa ed arbitraria interruzione della propria utenza di rete fissa (traffico voce e connessione ad internet) ed il conseguente malfunzionamento della stessa, riferendo di avere riscontrato frequenti interruzioni del servizio, per molte ore al giorno, dalla data di conclusione del contratto in avanti, per la durata di circa due anni. Le anzidette affermazioni dell'utente risultano, tuttavia, integralmente confutate dall'operatore, il quale, in base a

verifiche sui propri sistemi informatici, nega di aver riscontrato alcuna anomalia in relazione al verificarsi ed al perdurare di tali lamentati disservizi e, pur tuttavia, a mero titolo conciliativo, ha provveduto allo storno di una fattura, emettendo la relativa nota di credito per euro 645,88. Ciò considerato, questo Corecom, in assenza di prova certa sia in ordine al verificarsi dei disservizi su indicati che in ordine alla loro durata, ai soli fini di tutela dell'utente-consumatore, ritiene equo accordare allo stesso una somma a titolo di indennizzo, calcolata in base al parametro di cui alla carta dei servizi dell'operatore Vodafone (parte 3<sup>^</sup>, prf. 1), limitatamente al solo periodo di tempo debitamente documentato, e precisamente, dalla data di presentazione del reclamo (30/7/2010) al giorno del riscontro fornito dal gestore (27/9/2010), per un totale di complessivi 60 giorni di disservizio.

3) L'associazione ricorrente lamenta, altresì, l'addebito in bolletta di importi per lavori di ripristino della linea e del servizio internet ad opera di tecnici della società Vodafone, asserendo, tra l'altro, che gli interventi suddetti non sono risultati efficaci e risolutivi. Non si ritiene di poter accogliere la presente richiesta di parte istante, in quanto, da un esame delle fatture esibite, non si rilevano addebiti imputabili a tali suddetti interventi tecnici.

4) Infine l'istante lamenta l'ulteriore inconveniente, rappresentato dall'erronea attivazione del servizio di trasferimento di chiamata su un numero di cellulare (con conseguenti maggiori addebiti in fattura) anziché sul numero di rete fissa, come richiesto dall'utente stesso. Stando alle risultanze istruttorie, è emerso che, all'atto della conclusione del contratto, si era stabilito che detto servizio sarebbe stato attivato sulla numerazione fissa e non su una delle sim collegate alle utenze mobili. L'operatore Vodafone, a sostegno della propria posizione, dimostra di non avere potuto rispettare gli accordi contrattuali, per le ragioni tecniche dettagliatamente esposte in premessa, e di avere rappresentato le sopravvenute difficoltà allo stesso utente. Nella fattispecie non è configurabile alcuna negligenza da parte dell'operatore Vodafone e, pertanto, non si considera meritevole di accoglimento la relativa domanda di indennizzo.

Ritenuto, per le motivazioni esposte in premessa, che le richieste dell'associazione ricorrente siano, in parte, meritevoli di accoglimento e, precisamente, che l'operatore Vodafone Omnitel:

1) disponga, in favore dell'utente, il rimborso pari alla metà delle somme contabilizzate nell'atto introduttivo (rispettivamente, euro 1681,56, per canoni e traffico sim ed euro 3681,00, per rate d'acquisto dei cinque telefoni cellulari), per la complessiva somma di euro 2681,28 (duemilaseicentottantuno/28);

2) liquidi all'associazione ricorrente un indennizzo per i disservizi di cui al punto 2 delle premesse, dal 30/7/2010 al 27/9/2010, per complessivi 60 giorni al parametro di cui alla carta dei servizi dell'operatore Vodafone (parte 3<sup>^</sup>, prf. 1), per la complessiva somma di euro 600,00 (seicento/00);

Atteso che è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'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.;

### **3. Sulle spese di procedura**

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 100,00 (cento/00) in considerazione del comportamento tenuto dall'operatore Vodafone Omnitel nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;  
Vista la relazione del Presidente di questo Comitato, Avv. S. Gulisano, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

### DELIBERA

- 1) L'operatore Vodafone Omnitel è tenuto a:
  - a) rimborsare in favore dell'Associazione , rappresentata dalla d.ssa , mediante assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 2681,28 (duemilaseicentoottantuno/28);
  - b) liquidare alla stessa Associazione la somma di euro 600,00 (seicento/00), a titolo di indennizzo;
  - c) liquidare, altresì, al medesimo ricorrente la somma di euro 100,00 (cento/00), a titolo di 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) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'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) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'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 Vodafone Omnitel è tenuta a comunicare a questo Corecom 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.



*Autorità per le Garanzie  
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale  
della Calabria*

*Comitato Regionale per le Comunicazioni*

---

I Componenti

F.to Dr. Mario Campanella

F.to Prof. Alessandro Manganaro

Il Presidente

F.to Avv. Silvia Gulisano

V. Il Dirigente

F.to Avv. Rosario Carnevale