

Co.Re.Com. Cal./FG

## DELIBERAZIONE N. 172

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA -Parisi xxx c/VODAFONE OMNITEL xxx.

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 24/09/2012, 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. Calabria;

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- Co.Re.Com." e ss.mm. e ii.;

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 ss.mm. e ii.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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 Co.Re.Com. 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";

l'istanza del 15 marzo 2012, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 13491, con cui la sig.ra xxx ne ha chiesto l'intervento 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 ss. mm. e ii.;

la nota del 20 marzo 2012, prot. n. 14046, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

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

Considerato quanto segue:

### Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La sig.ra xxx ha aderito all'offerta di abbonamento "Vodafone Casa", che prevedeva la consegna della "Vodafone Station".

Nel Comune di residenza dell'utente il servizio Adsl e la connettività Wireless non aveva copertura, sicché, con racc. a/r del 27 agosto 2011, la ricorrente ha inoltrato formale richiesta di recesso, e ha chiesto, altresì, informazioni in merito alla restituzione della "Vodafone Station".

Restituzione effettuata il 17 ottobre 2011, presso un rivenditore Vodafone (modulo di reso materiali, depositato agli atti).

Con fattura n. xxx, emessa il 22 novembre 2011, l'odierno gestore ha richiesto la somma di € 1,78, a titolo di spese di spedizione, relative ad un contratto (codice cliente xxx) già risolto.

Successivamente, l'operatore, con fattura n. xxx, emessa il 19 gennaio 2012, ha chiesto all'utente la corresponsione di una somma pari a € 130,20, per la mancata restituzione della "Vodafone Station".

Per i suesposti motivi, l'istante ha promosso in data 20 febbraio 2012, davanti a questo Co.Re.Com., il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti.

Il 15 marzo 2012, con istanza introduttiva del presente contenzioso, l'utente ha ribadito le proprie doglianze ed ha avanzato le medesime pretese già proposte in sede di tentativo di conciliazione, e ha richiesto a questo Co.Re.Com. l'annullamento delle fatture, nonché un indennizzo pari a € 1000,00 (mille /00).

A seguito di nota di avvio del procedimento, del 20 marzo 2012, Vodafone, con memoria difensiva del 19 aprile 2012, ha controdedotto ai rilievi sollevati dall'odierna ricorrente.

In primo luogo, il gestore ha precisato:

di avere 30 giorni per gestire la pratica di recesso, e, dunque, la fattura contestata, di € 1,78, si riferisce ad un periodo temporale rientrante nei trenta giorni anzidetti.

all'utente è stato addebitato il costo per mancata restituzione della "Vodafone Station" poiché la restituzione non è avvenuta nei termini e secondo le modalità indicate dalla stessa Vodafone.

Il 21 maggio 2012, ad integrazione del memorie del 19 aprile 2012, il gestore ha inviato a questo Co.Re.Com., nota di credito pari a € 130,20, emessa in data 28 marzo 2012 (tale documentazione sarà presa in esame, e, dunque, è considerata ricevibile, sebbene il deposito sia tardivo rispetto ai termini assegnati dalla nota di avvio del procedimento, per la produzione di memorie. La nota di credito è, difatti, un documento che rileva ai fini di una corretta definizione).

### Motivi della decisione

#### 1. In tema di rito.

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento delle parti nella fase della conciliazione e, nello specifico, evidenziare che l'operatore convenuto ha partecipato all'udienza di conciliazione.

## 2. Riguardo al merito.

### 2.1 Con riferimento all'annullamento delle fatture

Preliminarmente, è opportuno precisare che il recesso anticipato dal contratto de quo comportava la restituzione della "Vodafone Station" entro 30 giorni, decorrenti dalla data di invio della lettera raccomandata a/r di disdetta dal contratto.

Nel caso di specie, la lettera raccomandata di disdetta è stata inoltrata all'operatore il 27 agosto 2011, nel mentre la "Vodafone Station" è stata restituita il 17 ottobre 2011, ossia oltre il termine previsto.

L'operatore ha, dunque, legittimamente addebitato l'importo pari a € 130,20.

E' necessario, anche, evidenziare, ai fini di una più completa disamina del caso di specie, che l'utente non ha mai usufruito dei servizi previsti dal contratto de quo, atteso che il servizio Adsl e la connettività Wireless non aveva copertura nel luogo di residenza della ricorrente. Ciò è confermato dal modulo di reso materiali, depositato agli atti, dal quale si evince che il prodotto è stato riconsegnato nel seguente stato: "*prodotto e confezioni integri*".

Quanto sopra rilevato, era stato già rappresentato dall'utente nella lettera di disdetta del contratto, ma l'operatore non ne ha tenuto conto, nemmeno in sede di conciliazione.

In data 28 marzo 2011, però, solo a seguito di presentazione del GU14, il gestore ha emesso una nota di credito (depositata agli atti in data 21 maggio 2012), con cui ha annullato la fattura di € 130,20.

Ne consegue che la richiesta dell'utente, avanzata per tale controversia, è stata, parzialmente, evasa.

Alla luce dei fatti sopra delineati, questo Co.Re.Com. ritiene che vada annullata la fattura di importo pari a € 1,78.

### 2.2 Con riferimento alla richiesta di indennizzo

L'istante si limita a prospettare il proprio diritto a percepire somme a titolo di indennizzo, senza, tuttavia, argomentare in cosa sia consistito il disagio sotteso al riconoscimento delle stesse e senza indicare il periodo di riferimento indispensabile per il computo dell'indennizzo.

Stante la genericità della richiesta, non può che discenderne il rigetto della stessa.

## 3. Sulle spese di procedura

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce, inoltre, che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

Nel caso di specie, l'operatore ha partecipato all'udienza di conciliazione. Tuttavia, la nota di credito è stata emessa solo il 28 marzo 2012, e, dunque, solo a seguito dell'inoltro al Co.Re.Com. del ricorso (istanza del 15 marzo 2012), per la definizione della controversia in essere.

Per tali motivi, si ritiene equo liquidare € 50,00 (cinquanta/00) per le spese della procedura di definizione.

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

- 1) La Vodafone Omnitel xxx è tenuta, in favore della sig.ra xxxx, a:
  - a) annullare la fattura pari a € 1,78 (€ uno/78);
  - b) liquidare mediante assegno o bonifico bancario, la somma pari a € 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per la procedura di definizione.
  
- 2) 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.;

- 3) 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 D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259";
- 4) 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 CoRe.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 5) La società Vodafone Omnitel xxx 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 D. Lgs. 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 Mangano

**V. Il Direttore del Co.Re.Com.**  
f.to Avv. Rosario Carnevale