

Co.Re.Com. Cal/Ri

DELIBERAZIONE N. 181

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA xxx di Pronesti xxx c/ Vodafone Omnitel XXXXXXXX

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 03/10/2012, 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 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.;

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 5 marzo 2012, acquisita al protocollo del Co.Re.Com. Calabria n. 11311, con cui la società xxxx, in persona del sig. Pronesti xxx, legale rappresentante pro-tempore, ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel XXXXXXXX, 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.;

la nota del 12 marzo 2012 (prot. n. 12846), 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;

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

Dato atto che nessuna delle parti ha richiesto l'udienza di discussione;

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La ditta xxx di Pronesti xxx ha promosso, dinanzi a questo Co.Re.Com., un procedimento di conciliazione nei confronti della società Vodafone Omnitel xxx. La conciliazione si è conclusa con esito negativo.

Il 5 marzo 2012, l'istante ha domandato la definizione della controversia.

La ricorrente ha esposto quanto segue:

1) dal 2006 è cliente Vodafone per la linea mobile;

2) il 29 luglio 2011, ha aderito a due nuove proposte di abbonamento categoria *business*; una per l'attivazione dei servi voce e adsl, con portabilità di due numerazioni telefoniche, l'altra per le due utenze mobili già servite da Vodafone;

3) il sig. Pronesti (legale rappresentante p.t della ricorrente) ha deciso di aderire alla nuova offerta sul servizio mobile, denominata "*Parla Facile Extra*", solo allorquando l'intermediario del gestore, con cui sono state intraprese le trattative, ha fugato le sue iniziali perplessità; la proposta, contenuta nel volantino allegato all'istanza, infatti, prevedeva un costo complessivo di soli € 29,00 (ventinove/00) al mese - in luogo dei 35,00 (trentacinque/00) da listino - nell'eventualità di passaggio a Vodafone di un nuovo utente;

4) tuttavia, secondo quanto prospettato dall'agente Vodafone il costo di € 29,00 era applicabile anche ai vecchi clienti;

5) diversamente da quanto garantito dall'intermediario, sono pervenute all'istante fatture contenenti voci diverse da quelle originariamente pattuite, tra cui il corrispettivo di recesso anticipato di € 125,00 (centoventicinque/00), la tassa di concessione governativa di € 51,64 (cinquantuno/64), laddove l'utente avrebbe dovuto corrispondere per il servizio mobile unicamente la somma di € 110,00 (centodieci/00) mensili;

6) con riferimento, invece, alle due linee fisse, l'istante ha lamentato la mancata attivazione sia della linea voce che di quella adsl, nonché la mancata portabilità delle due numerazioni; a tale proposito ha dedotto di aver proposto numerosi reclami (tra cui quello con numero xxx), tutti rimasti inevasi.

La ditta xxx, pertanto, ha domandato:

- A) l'accertamento del ritardo nella migrazione delle due linee fisse e dell'addebito di somme non dovute nelle fatture, con riconoscimento di un indennizzo di € 3.500,00 (tremilacinquecento/00);
- B) il rimborso delle spese di procedura.

Vodafone Omnitel, tempestivamente costituita, ha domandato il rigetto delle avverse domande affermando all'uopo che:

- 1) l'1 agosto 2011, è stato sottoscritto il contratto per l'attivazione del prodotto Vodafone Internet e Telefono, richiedendo l'importazione da Telecom delle due numerazioni dell'utente;
- 2) i servizi non sono stati materialmente attivati per causa non imputabile a Vodafone, la quale ha eseguito due tentativi per l'importazione dei due link, come da schermate allegate, senza alcun esito;
- 3) le ragioni della mancata attivazione sono da ascrivere al rifiuto all'importazione opposto dal precedente gestore Telecom Italia (operatore *donating*);
- 4) le tre sim intestate all'utente sono state sempre funzionanti, la fatturazione risulta essere corretta, nonché corrispondente al piano tariffario prescelto;

Vodafone Omnitel, ha allegato all'uopo: schermate di dialogo con Telecom e copia di tre fatture emesse sulle numerazioni mobili.

In sede di replica l'istante - dopo aver precisato che il contratto è stato sottoscritto il 29 luglio 2011 - si è soffermato sulla responsabilità del nuovo gestore, allorché si conclude un contratto tra le parti, anche rispetto al buon esito della procedura. Ha poi richiamato gli interventi normativi dell'Autorità diretti a garantire agli utenti il diritto pieno ed incondizionato di trasferire le utenze da un operatore all'altro senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e con il minimo disservizio per le utenze stesse. Il ricorrente si è altresì lamentato della profonda incertezza ingenerata dal silenzio dell'operatore, il quale non ha inteso informare il cliente delle ragioni del ritardo nel completamento della procedura. Infine, l'utente ha concluso insistendo nella domanda e chiedendo anche il riconoscimento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo dedotto *uti supra*.

1. In tema di rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'**art. 14 del Regolamento** ed è pertanto procedibile.

2. Riguardo al merito.

Le doglianze dell'istante sono parzialmente fondate e meritano accoglimento nei limiti del dispositivo. Risulta provato che tra le parti è stato stipulato un contratto di somministrazione di servizi di telefonia mobile. Ciò emerge in modo incontrovertito dall'esame degli atti depositati dalle parti. In particolare, nel contratto di somministrazione "*una parte si obbliga, verso corrispettivo di un prezzo, ad eseguire a favore dell'altra, prestazioni periodiche o continuative di cose*" (**art. 1559 c.c.**). Nell'ambito del contratto, le posizioni giuridiche dei contraenti sono da ricomprendere nell'alveo dei diritti soggettivi, con la differenza, rispetto ai normali rapporti contrattuali, che le tariffe vengono fissate unilateralmente, senza cioè una vera contrattazione tra le parti, trattandosi di contratto per adesione. Il Gestore, infatti, propone all'utente offerte contrattuali diverse, con tariffe predeterminate, limitandosi la trattativa alla scelta tra più offerte di servizi senza intervento dell'utente sul prezzo.

2.1 Con riferimento al ritardo nell'attivazione del servizio voce e del servizio adsl.

L'utente, come visto, ha lamentato la mancata attivazione di due numerazioni geografiche e del servizio adsl dal 29 luglio 2011.

Il gestore ha sostenuto la non imputabilità del fatto per l'impossibilità di acquisire le due numerazioni, in quanto i tentativi di importazione dei link inviati a Telecom Italia sono stati da quest'ultima rifiutati.

Diversamente, da quanto sostenuto da Vodafone, l'indagine probatoria, esperita nel corso del procedimento, conduce all'accertamento della sua responsabilità.

Sulla scia degli orientamenti definitivi prevalenti, infatti, si giunge a comporre gli interessi in conflitto, avvalendosi dei principi di ripartizione del carico probatorio concretamente applicati nel processo civile. In particolare, secondo giurisprudenza pacifica, l'onere della prova, in tema di fornitura del servizio nell'ambito del settore delle telecomunicazioni, è ripartito tra utente (creditore) e gestore (debitore) in tal senso: "*in tema di prova*

dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento" (Cass. Civ. n.2387/04 e 936/10). Parimenti consolidato è il principio di vicinanza della prova, anch'esso fatto proprio da questo Co.re.com., secondo cui: "l'onere della prova, poi, dev'essere ripartito oltreché secondo la descrizione legislativa della fattispecie sostanziale controversa, con l'indicazione dei fatti costitutivi e di quelli estintivi o impeditivi del diritto, anche secondo il principio della riferibilità o vicinanza, o disponibilità del mezzo; principio riconducibile all'art. 24 Cost., che connette al diritto di azione in giudizio il divieto di interpretare la legge tendendone impossibile o troppo difficile l'esercizio" (Cass, Sez. un. 30 ottobre 2001 n. 13533 e 10 gennaio 2006 n. 141). Il nodo si risolve, quindi, alla luce degli anzidetti criteri di ripartizione del carico probatorio e tenuto conto delle risultanze istruttorie. A fronte, pertanto, della puntuale deduzione dell'utente della mancata attivazione dei servizi, era onere del gestore contestare l'affermazione dimostrando di aver rispettato i tempi sanciti dalla carta dei servizi e dalla disciplina di settore. In particolare, l'art. 3 della carta del Cliente Vodafone, Parte II, delinea in modo chiaro i tempi di attivazione dei servizi: 20 giorni solari dall'ordine, per il servizio voce e 60 giorni solari per quello internet. Ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP e conformemente ad un indirizzo consolidato in seno all'Agcom (ex multis, delibera 116/11/CIR), infatti, gli operatori devono fornire - anche sotto il profilo temporale - i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto. Qualora l'utente lamenti, pertanto, l'inadempimento o il ritardo rispetto alla richiesta prestazione di attivazione della linea, l'operatore, per escludere la propria responsabilità deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza siano stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo. Il gestore deve altresì provare di aver adeguatamente informato l'utente delle eventuali difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione. Non è da ritenersi sufficiente, quindi, un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Diversamente invece, da quanto imposto dagli obblighi regolamentari, Vodafone non ha informato l'utente delle problematiche inerenti l'attivazione del servizio, lasciandolo in uno stato di perenne incertezza e non ha provveduto ad intraprendere quelle iniziative idonee a rimuovere gli ostacoli al passaggio dell'utenza. Le schermate esibite dal gestore, infatti, presentano dei rifiuti di Telecom con la stessa causale di scarto: "Servizio ADSL già attivo con altro OLO". La causale rivela quindi una problematica legata al servizio adsl con altro gestore, la cui vigenza ha impedito il trasferimento dell'utenza. Verosimilmente, informando l'utente, ovvero chiedendo allo stesso idonea documentazione, la problematica avrebbe potuto essere risolta, anche attraverso l'invio di una comunicazione di recesso del servizio adsl indirizzata al terzo gestore. Pertanto, non avendo intrapreso le iniziative idonee a garantire l'attivazione del servizio e non avendo informato l'utente della problematica, Vodafone è rimasto inadempiente ai propri obblighi. Di guisa, l'utente ha diritto all'indennizzo per il ritardo nell'attivazione dei servizi.

2.2 Sull'addebito di somme non dovute.

La ricorrente si duole, altresì, dell'applicazione di un canone di € 35,00 al mese, in luogo di quello di € 29,00, originariamente pattuito tra le parti, nonché dell'addebito di costi ulteriori incluso quello di € 125,00 richiesto a titolo di corrispettivo per recesso anticipato.

Vodafone eccepisce la corrispondenza tra il piano tariffario applicato e quello concordato.

La domanda, tuttavia, non merita accoglimento, fatto salvo quanto precisato in avanti per i costi a titolo di recesso anticipato, in quanto l'utente non ha assolto all'onere probatorio previsto a suo carico ex art. 2697 c.c.. Il criterio di ripartizione dell'onere della prova, infatti, assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale *discrimen* che orienta il giudicante.

L'utente, con l'istanza introduttiva del presente procedimento, si limita a dedurre la mancata applicazione delle condizioni pattuite producendo consapevolmente una prova documentale contraria alle proprie affermazioni. Il ricorrente si duole, in particolare, di essere vittima degli artifici compiuti dall'intermediario.

Orbene, nel volantino allegato all'istanza è precisato in modo inequivoco che: "il contributo di 29 euro al mese è valido per le sim che passano a Vodafone entro il 12 giugno 2011 mantenendo lo stesso numero mobile a condizione che lo stesso non sia stato attivo in Vodafone nei sei mesi precedentiomissisnel caso in cui

questo risulti essere stato già attivo in Vodafone nei sei mesi precedenti il contributo mensile è di 35 euro". Il ricorrente, quindi, non può dolersi di aver sottoscritto un contratto sulla base di informazioni diverse da quelle già apprese attraverso un documento in suo possesso, anche per la particolare qualità da egli rivestita. Da altro angolo di visuale, infatti, ove si volesse invocare l'applicazione delle norme poste a tutela dei consumatori, la richiesta non potrebbe trovare accoglimento. La fattispecie *de quibus*, difatti, è insussumibile nell'alveo della disciplina del codice del consumo, giacché la *res* controversa verte su di un contratto concluso tra professionisti. Entrambe le parti, infatti, hanno agito nell'esercizio delle rispettive attività imprenditoriali.

Seguendo l'indicazione proveniente da autorevole giurisprudenza (Cass. Civ., sez. III, 10 luglio 2008), il consumatore è: "la persona fisica che, pur svolgendo attività imprenditoriale o professionale, conclude un contratto per la soddisfazione di esigenze della vita quotidiana estranee all'esercizio di tale attività, mentre è considerato professionista tanto la persona fisica quanto quella giuridica che, invece, utilizza il contratto nel quadro della sua attività imprenditoriale o professionale. Perché ricorra la figura del professionista non è necessario che il contratto sia posto in essere nell'esercizio dell'attività propria dell'impresa o della professione, essendo sufficiente che esso venga posto in essere per uno scopo connesso all'esercizio dell'attività imprenditoriale o professionale".

Conformemente, dunque, all'indirizzo appena citato, si esclude l'applicabilità nel caso di specie, delle più favorevoli norme poste a tutela del consumatore, "omissis... poiché l'attore ha stipulato il contratto di fonia mobile, non in veste di consumatore, ma in veste di imprenditore e per il raggiungimento di scopi propri dell'attività imprenditoriale svolta" (Giudice di Pace di Bari, Sentenza 27 marzo 2009, n. 2781).

Invero, secondo un dogma consolidato, discendente da nozioni elementari di comune esperienza, la soglia d'attenzione del professionista, riguardo al contratto ed alle sue clausole, dev'essere più elevata rispetto a quella che è lecito attendersi dal consumatore. Il professionista, infatti, è ragionevolmente più accorto del consumatore ed è in grado di intuire l'insorgere del rischio, adottando all'uopo le opportune contromisure.

D'altro canto, anche l'art. 1341 c.c. non sembra sorreggere la tesi sostenuta dall'utente/professionista. Recita, infatti, il primo comma: "Le condizioni generali di contratto predisposte da uno dei contraenti sono efficaci nei confronti dell'altro, se al momento della conclusione del contratto questi le ha conosciute o avrebbe dovuto conoscerle usando l'ordinaria diligenza".

Per le anzidette ragioni ed in conformità, dunque, all'orientamento seguito dalla giurisprudenza dominante in tema di onere della prova, si rigetta la domanda per come formulata.

Tuttavia va affrontata la problematica dei costi richiesti all'utente a titolo di recesso anticipato. L'operatore dinanzi alla deduzione del ricorrente si limita a confermare la conformità delle somme richieste al piano tariffario prescelto. A tale proposito, il decreto Bersani bis (convertito con L. n. 40/2007) all'art. 1, co. 3, prevede che "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni. Le clausole difformi sono nulle...omissis".

Come chiarito dalla Direzione Tutela dei Consumatori, lo spirito della norma è quello di garantire la massima concorrenza fra le offerte disponibili sul mercato, per rafforzare il diritto di scelta dei consumatori. La norma resterebbe lettera morta ove, invece, l'operatore imponesse all'utente di corrispondere delle somme svincolate da costi effettivamente sostenuti e documentati.

Orbene, nel volantino depositato in atti non sono previsti costi di recesso per i vecchi clienti Vodafone interessati all'adesione e, d'altro canto, l'operatore non ha giustificato i costi addebitati all'utente. Si dispone, quindi, il rimborso o lo storno di tali somme, così come precisato nel capo successivo.

4 Indennizzi, rimborsi e storni.

Dovrà essere disposto lo storno, ovvero qualora l'importo fosse stato già versato dall'utente, il rimborso della somma di € 125,00 (centoventicinque/00) richiesta a titolo di corrispettivo per recesso anticipato.

All'istante dovrà, poi, essere corrisposto un indennizzo, per la mancata attivazione del servizio voce. Il *dies a quo* è il 29 luglio 2011, ovvero la data di sottoscrizione del contratto. Il *dies ad quem* - in conformità ad un orientamento definitorio consolidato - è la data di presentazione dell'istanza di definizione (5 marzo 2012). L'arco temporale tra le due date è ridimensionato per effetto della decurtazione sia dei venti giorni di "franchigia" previsti da contratto, sia del periodo 30 agosto 2011- 27 settembre 2011, in cui Vodafone ha intrapreso i tentativi per l'attivazione della linea, successivamente non andati a buon fine. Il ritardo dovuto ai ripetuti tentativi (tre in un mese) di acquisire la

linea di accesso non sembra poter essere imputato al Gestore, il quale ha dimostrato di essersi attivato per il buon esito della procedura. La non imputabilità è comprovata dalle schermate allegate dall'operatore. Il 30 agosto 2011 è il giorno di avvio della procedura ed il 27 settembre 2011 è quello dell'ultimo rifiuto opposto da Telecom.

Si riconosce, altresì, all'istante un indennizzo per la mancata attivazione del servizio adsl, dal sessantesimo giorno successivo alla sottoscrizione della proposta (29 luglio 2011), tenuto conto della non imputabilità del periodo *uti supra* individuato.

Il *quantum* del ristoro è disciplinato dall'articolo 3, comma 3, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS: "*nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo.....omississe il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto*". L'importo giornaliero è pari, quindi, ad € 1,50 *pro-die* (un quinto di € 7,50). Siffatto parametro è poi da raddoppiare, ai sensi dell'articolo 12, comma 2, dello stesso regolamento, in considerazione della natura "business" delle utenze interessate dal disservizio.

L'indennizzo per il servizio voce, poi, sia pur in presenza di due utenze, viene riconosciuto in misura unitaria, in forza dell'art.12, comma 1, secondo cui: *in caso di titolarità di più utenze, l'indennizzo è applicato in misura unitaria, se per la natura del disservizio subito, l'applicazione proporzionale in relazione al numero di utenze risulta contraria al principio di equità*". L'utente, infatti, non ha lamentato l'interruzione della linea, evidentemente rimasta servita dal precedente operatore ed il riconoscimento di somme maggiori di quelle oggi liquidate comporterebbe un provvedimento contrario al principio di equità, nonché sproporzionato al pregiudizio subito.

Con riferimento alla mancata risposta al reclamo, il ricorrente non ne ha delineato l'arco temporale di riferimento, ma ha indicato il numero identificativo della segnalazione senza incontrare la contestazione del gestore. La genericità dell'allegazione preclude il riconoscimento un indennizzo per la mancata risposta. Piuttosto, merita di essere imputata all'operatore la scarsa trasparenza contrattuale appalesata in occasione dell'applicazione dei costi di recesso anticipato, che rende l'utente meritevole dell'indennizzo di € 100,00 (cento/00).

All'utente dovranno essere riconosciute le seguenti somme:

€ 516,00 (cinquecentosedici/00), per 172 giorni di ritardo nell'attivazione del servizio voce;

€ 396,00 (trecentonovantasei/00), per 132 di ritardo nell'attivazione del servizio adsl.

€ 100,00 (cento/00), a titolo di scarsa trasparenza contrattuale.

Come da orientamento consolidato, il calcolo dell'indennizzo, si conforma altresì ai principi di proporzionalità ed adeguatezza, che presuppongono una corrispondenza tra l'indennizzo erogato ed il pregiudizio subito.

5 Sulle spese di procedura.

L'art. 6 del Regolamento sancisce che nel determinare rimborsi e gli indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*" e che "*quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi*" vadano comunque "*rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione*".

A tale proposito, è d'uopo sottolineare, la partecipazione di un delegato dell'utente all'udienza di conciliazione, l'accoglimento quasi integrale dell'istanza, il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese. Si riconosce, pertanto - in conformità a quanto previsto dall'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS - l'importo di € 150,00 (centocinquanta/00), in favore dell'utente, a titolo di rimborso spese di procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com. Calabria, 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. Alessandro Manganaro, nell'odierna seduta; All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza proposta dalla società xxx, con rigetto delle ulteriori domande.

La società Vodafone Omnitel xxx, è tenuta, pertanto, a stornare, ovvero rimborsare all'utente l'importo di € 125,00 richiesto a titolo di corrispettivo per recesso anticipato.

Vodafone Omnitel xxx, è tenuta altresì a riconoscere e versare all'istante, attraverso assegno bancario e/o bonifico:

€ 516,00 (cinquecentosedici/00), per la mancata attivazione del servizio voce;

€ 396,00 (trecentonovantasei/00), per la mancata attivazione del servizio adsl;

€ 100,00 (cento/00), a titolo di scarsa trasparenza contrattuale;

€ 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso spese di procedura

Con la precisazione, che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate di interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, sino al soddisfo.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'**articolo 11, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP**.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale, 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 69/2009.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica 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 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. Direttore del Co.Re.Com. Calabria

f.to Avv. Rosario Carnevale