CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

Deliberazione n. 29 del 18 luglio 2014

OGGETTO: Definizione della controversia [redacted] Vodafone Omnitel N. V. TeleTu

L'anno duemilaquattordici, il giorno 18 del mese di luglio alle ore 12,00, presso la sede del Co.Re.Com. in L'Aquila, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci		
Componenti	Alberto Capo		
	Nazario Cotturone		
	Alfredo D'Alessandro		
	Chiara D'Onofrio		

IL COMITATO

VISTA la L. n. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTA la L. n. 249/1997 "Istituzione dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTO l'art. 84 del D.lgs 259/1993, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, con la quale è stato istituito, presso il Consiglio Regionale, il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Corecom), per lo svolgimento delle funzioni di governo, di garanzia e controllo in tema di comunicazione;

VISTA la delibera AGCOM 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera AGCOM 73/11/CONS relativa al Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori;

VISTE le linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera AGCOM 276/13/CONS;

VISTO 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 04 dicembre 2008;

VISTA la convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA l'istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell'art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dalla [redacted] in data 7 novembre 2013 ed acquisita in pari data al prot. n. 9808;

RISCONTRATO che con la suddetta istanza l'utente ha instaurato un procedimento di definizione della controversia avverso la compagnia telefonica Vodafone Omnitel N V TeleTu., nei cui confronti ha chiesto *"... la dismissione delle utenze* [redacted] *e* [redacted] *il rimborso dei canoni pagati e l'indennizzo per il disagio subito"* a causa della asserita attivazione mai richiesta delle utenze citate;

VISTA la nota del 11 novembre 2013 prot. n. 9865 con la quale l'Ufficio di Supporto al Corecom ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15, comma 2 della citata Delibera AGCOM, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi alla relativa udienza di discussione in data 13 novembre 2013;

VISTA la memoria difensiva ritualmente depositata dalla società Vodafone Omnitel NV TeleTu, in data 07/01/2014 e acquisita al prot. n° 136, nella quale l'operatore ribadisce la correttezza delle proprie azioni gestionali, precisando quanto di seguito riportato:

- L'utente ha contattato il gestore lamentando l'attivazione non richiesta delle utenze nn. [redacted]
- tramite call center center e con mail inviata in data 12/06/2013, l'utente è stato informato della necessità di richiedere il disconoscimento delle su indicate sim, effettuando denuncia di frode presso le Autorità di Pubblica Sicurezza e di provvedere ad inviare la denuncia medesima alla Vodafone via fax;
- tale richiesta non è mai pervenuta e, pertanto le sim non sono state disattivate anche perché utilizzate dall'utente, come si evince dal traffico telefonico presente in tutte le fatture emesse per entrambi i numeri;
- precisa inoltre di non aver ricevuto alcun reclamo relativamente a quanto lamentato;

VISTA la memoria di replica depositata dalla parte istante in data 11/02/2014, acquisita al prot. n° 3196;

DATO ATTO che la memoria di replica suddetta è da considerarsi tardiva ed irricevibile, in quanto pervenuta al di fuori del termine concesso con nota prot. 9865 del 11/11/2013;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione tenutasi in data 26/03/2014, dal quale il responsabile del procedimento da atto dell'impossibilità di raggiungere un accordo tra le parti presenti;

VISTA la richiesta di integrazione documentale prot. 9927 del 07/05/2014 trasmessa dal Responsabile del procedimento all'Operatore Vodafone per l'acquisizione del contratto sottoscritto dalla parte istante, entro il termine di trenta giorni dal ricevimento della stessa;

VISTA la memoria ritualmente prodotta dalla Vodafone in data 06/06/2014 ed acquisita in data 09/06/2014 al prot. 12252, con la quale si precisa quanto di seguito:

- in merito alla richiesta di esibizione di copia del contratto sottoscritto si evidenzia l'impossibilità di compiere quanto richiesto per cause tecniche-gestionali;
- ad ogni buon conto si allega reclamo dell'utente dal quale si evince, diversamente dalle affermazioni di controparte, che l'istante era perfettamente a conoscenza di essere possessore/intestatario delle utente contestate. In tale documento, difatti, [redacted]

[redacted] espressamente afferma che " *le utenze nn.* [redacted] *e* [redacted] *risultano ancora attive e per le quali continuo a vedermi addebitato il canone, utenze che il* [redacted] *mi ha attivato con promessa di esenzione da qualsiasi canone (e qui sta il dolo)*";

- a seguito del suddetto reclamo datato 06/10/2013 si provvedeva a disattivare le citate sim;

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

VISTA la relazione istruttoria predisposta dal Responsabile del procedimento, che costituisce parte integrante e sostanziale della presente proposta di deliberazione, dalla quale emerge quanto segue:

I) Sul rito

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

II) Nel merito

In base alla documentazione disponibile in atti, emerge che la vicenda oggetto della presente disamina rappresenta un caso di attivazione di servizi non richiesti.

II.a) Sull'attivazione di servizi non richiesti.

L'istante, intestatario di un contratto con l'operatore Vodafone da settembre 2012, lamenta l'attivazione mai richiesta di ulteriori due sim corrispondenti ai [redacted]

Preliminarmente si osserva che in caso di servizi o fornitura di beni non richiesti, sussiste l'obbligo per l'operatore di non pretendere alcuna prestazione corrispettiva e di provvedere, a proprie spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti o al ritiro dei beni disconosciuti (art. 7, comma 5, delibera Agcom 179/03/CSP). Ai sensi dell'articolo 57, commi 1 e 2, del Codice del Consumo (Dlgs. 205/2005 e successive modifiche ed integrazioni), è vietata la fornitura di beni o servizi al consumatore in mancanza di una sua previa ordinazione, nel caso in cui la fornitura comporti una richiesta di pagamento; il consumatore non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta e, comunque, la mancata risposta non equivale a consenso.

L'articolo 6 della delibera Agcom 664/06/CONS ribadisce i su richiamati principi ed individua ulteriori garanzie in favore degli utenti, precisando che, in caso di attivazione di una fornitura non richiesta, ci si può opporre in ogni tempo e con qualsiasi mezzo alla stessa per esercitare il diritto di recesso e per ottenere il ripristino della situazione precedente, a cura e spese dell'operatore e senza alcun costo a carico dell'utente.

Nel caso di specie nessuna delle parti ha prodotto la proposta contrattuale effettivamente sottoscritta, pertanto, non è stato possibile procedere all'accertamento ictu oculi di quanto contestato e lamentato dall'istante relativamente all'asserita attivazione non richiesta delle sim sopra citate.

Da ciò ne discende, in applicazione della normativa sopra richiamata, che Vodafone dovrebbe essere ritenuto responsabile per l'attivazione di servizi non richiesti, tenuto conto del mancato assolvimento dell'onere probatorio attraverso l'esibizione del contratto sottoscritto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1218 del Codice Civile.

Tuttavia, dalla disamina della documentazione in atti, si ritiene che nel caso di specie non ricorra l'ipotesi di attivazione di servizio non richiesto e, quindi, la responsabilità dell'operatore come sopra delineata, atteso che l'istante era pienamente a conoscenza di essere intestatario delle sim corrispondenti ai [redacted] in primis poiché è lei stessa ad affermarlo nel reclamo del 06/10/2013 trasmesso a Vodafone con il quale chiede la disattivazione delle suddette sim in quanto non gratuite come, invece, promesso dal promotore commerciale e in secundis poiché le numerazioni sono state consapevolmente utilizzate, come attestato dalla presenza di traffico telefonico nelle fatture in atti e come, peraltro, ammesso in sede di audizione nell'udienza di discussione del 26/03/2014 dalla [redacted]

Tra l'altro, deve ulteriormente precisarsi che dal ricevimento della predetta richiesta, parte convenuta ha prontamente e correttamente disposto la disattivazione delle sim in parola bloccando la relativa fatturazione.
Pertanto, alla luce di quanto evidenziato, oltre che a fronte di una generica e insufficiente esposizione dei fatti da parte dell'istante, attesa l'assoluta mancanza di documentazione allegata che avrebbe potuto essere fornita a supporto, le richieste avanzate dalla medesima non possono trovare accoglimento in questa sede.

CONSIDERATO tutto quanto precede;

VISTA la relazione istruttoria predisposta dal Responsabile del procedimento e la proposta di deliberazione del Dirigente del Servizio Amministrativo di Supporto alle Autorità Indipendenti;

UDITA l'illustrazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 18/07/2014;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge, per i motivi indicati:

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza avanzata dalla [redacted] in data 7 novembre 2013 ed acquisita in pari data al prot. n. 9808.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11 coma 4 del Regolamento approvato dalla delibera 179/03/CSP.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del Corecom nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, del D.lgs. 259/2003.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del Dlgs. 259/2003.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b) del Codice del Processo Amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010 n. 104, il presente atto deliberativo può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo del Lazio, in sede giurisdizionale esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo Codice predetto, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Presidente
dott. Filippo Lucci

Il Dirigente del Servizio Amministrativo
di Supporto alle Autorità Indipendenti
Dott.ssa Michela Leacche