

IL COMITATO

VISTA 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";

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

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

VISTA la legge regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)" e, in particolare, l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "Agcom"), la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazione di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Friuli Venezia Giulia", sottoscritta a Otranto il 10 luglio 2009 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lett. e);

VISTA la delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e il relativo Allegato A (di seguito, per brevità, "Il Regolamento");

VISTA la delibera dell'Agcom n. 73/11/CONS recante "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";

VISTA la delibera dell'Agcom n. 276/13/CONS recante "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettroniche";

VISTA l'istanza acquisita agli atti con prot. n. VC/3026/10, con la quale il ricorrente, [REDACTED] ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. FVG per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel N.V. (di seguito, per brevità, "Vodafone");

VISTA la nota prot. n. VC/3157/10, con la quale il Servizio di supporto alle attività del Co.Re.Com. FVG ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. Sardelli, titolare dell'utenza telefonica [REDACTED] ha presentato istanza di definizione della controversia nei confronti di Vodafone per quanto segue.

In particolare, esponeva:

- di aver subito, in data 12 giugno 2009, la sospensione del servizio in uscita, pendente un reclamo del 6 marzo 2009, reiterato il 22 aprile 2009 aperto sulla fattura n. 8046654214 (reclamo che l'operatore sosteneva, invece, di aver chiuso in data 23 maggio 2009, ma senza che gli fosse stata data comunicazione);

- di aver inoltrato un nuovo reclamo, stavolta, sulla fattura n. 8067497119 emessa il 22 maggio 2009,

anch'esso rimasto privo di riscontro, relativo ad addebiti per traffico gprs internet a causa del mancato rinnovo della promo Internet per disguidi amministrativi;

- di aver, infine, contestato anche l'ultima fattura nr. 80577730758 recante addebiti per recesso anticipato.

L'escalation unilaterale ricorrente/operatore proseguiva nei mesi successivi fino a sfociare nell'istanza di conciliazione e di provvedimento temporaneo e, infine, nel deferimento della controversia all'Autorità.

Per quanto esposto il sig. ██████ chiedeva:

"1) definizione dei reclami citati al caposaldo 2/3 sopra evidenziato con rimborso di Euro 55+Iva a valere sulla Fatt. n. 8046654214 per errata fatturazione; totale definitivo stralcio degli importi a mio debito espressi sulla fattura n. 80577730758 per Servizi fruiti in modo parziale e discriminante ed improprio recesso unilaterale, riconoscimento dell'importo di euro 165 quale traffico GPRS (mai eseguito come più volte già attribuito dalla Compagnia e dopo rimborsato in sede di altre precedenti fatturazioni) addebitato sulla fattura n. 8067497119;

2) annullamento totale dei contenuti della Loro AR n. 60733812526/3 del 22/07/2009;

3) risarcimento economico civilistico quantificabile in Euro 30.000,00 conseguente ai fatti ascritti in virtù dei danni morali, materiali, economici nonché mancato rispetto degli obblighi contrattuali sia in termini di qualità sia di sostanziale fornitura del Servizio subiti dallo scrivente omnicomprensivi delle Sanzioni amministrative dettate dal vigente Codice del Consumo e della Carta del Cliente, introdotto dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 che trova ulteriore disciplina nelle leggi 11 luglio 1995, n. 273, 14 novembre 1995, n. 481, 31 luglio 1997, n. 249, decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 e, con specifico riguardo al settore delle comunicazioni, nelle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, quella del 24 luglio 2003, n. 179 (Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249) e quella n. 104/05/CSP (Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali, offerti al pubblico su reti radiomobili terrestri di comunicazione elettronica, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249);

4) Risoluzione concordata bilaterale del Contratto e conseguente esonero dal pagamento di qualsivoglia onere in capo allo scrivente per evidente inadempienza da parte della Società oltre a restituzione di tutte le caparre versate in sede di Sottoscrizione dei Contratti (totale 208);

5) Richiamo e costrizione per la Ditta emarginata alla conduzione corretta degli Obblighi di trasparenza come nelle more del caposaldo 4".

L'operatore convenuto, che in sede conciliativa aveva ribadito la correttezza della fatturazione emessa, non si costituiva nel presente procedimento.

II. Motivi della decisione

Atteso che dalle parti non risulta esser pervenuta comunicazione alcuna in merito ad un eventuale componimento bonario della controversia in oggetto e presumendo sussistente, nonostante il tempo trascorso, l'interesse del ricorrente alla definizione della stessa, si ritiene di dover procedere alla definizione della controversia precisando che le doglianze del ricorrente meritano accoglimento parziale e, pertanto, con i limiti e le precisazioni di seguito esposte.

Non merita, in primo luogo, accoglimento la richiesta di rimborso della somma euro 55+Iva a valere sulla fattura n. 8046654214 per errata fatturazione di cui al reclamo del 6 marzo 2009 (rinnovato il 20 aprile 2009), in quanto generica.

Si osserva, infatti, che nei predetti reclami il ricorrente chiedeva lo storno delle somme per traffico Gprs dati e traffico estero (per complessivi euro 358,05), somme di cui Vodafone ha disposto l'accredito, sotto forma di storno, sulla fattura nr. 8067497119 emessa il 22 maggio 2009 (per la precisione, veniva stornata la

somma di euro 357,63 a titolo di "accredito traffico Gprs").

All'opposto, meritano accoglimento le richieste di storno dell'importo di euro 166,76 per traffico Gprs presente sulla fattura nr. 8067497119 emessa il 22 maggio 2009 e dell'importo di euro 250,00 addebitato a titolo di corrispettivo per recesso anticipato presente sulla fattura n. . 80577730758.

Non merita accoglimento la richiesta di "annullamento totale dei contenuti della Loro AR n. 60733812526/3 del 22/07/2009" in quanto genericamente formulata.

Non merita accoglimento, infine, la domanda relativa al "risarcimento economico civilistico quantificabile in Euro 30.000,00 conseguente ai fatti ascritti", atteso che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto dall'articolo 19, comma 4, a mente del quale "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".

Va accolta la richiesta di storno di somme conseguenti alla risoluzione del contratto, se diverse e ulteriori rispetto a quelle presenti sulla fattura n. 80577730758 e di cui si è sopra disposto lo storno.

Va rigettata, infine, la domanda relativa alla restituzione di tutte le caparre versate in sede di sottoscrizione dei contratti (per euro 208) in quanto genericamente formulata (si osserva, peraltro, che Vodafone aveva già disposto l'accredito di euro 50,00 "restituzione anticipo chiamate" sempre sulla fattura n. 80577730758).

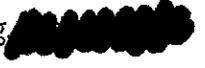
Va rigettata, da ultimo, la richiesta di cui al punto 5 riguardante il "richiamo e costrizione per la Ditta emarginata alla conduzione corretta degli Obblighi di trasparenza come nelle more del caposaldo 4" non trovando la stessa alcuna giustificazione regolamentare da legittimare la liquidazione di un ristoro economico.

RITENUTO, infine, di liquidare la somma di euro 50,00, quale rimborso delle spese sostenute dal ricorrente per l'esperimento del tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera Agcom n.173/07/CONS.;

VISTA la nota prot. VC/4663/13, con la quale è stata trasmessa al Comitato la relazione del Responsabile del Procedimento e la proposta di decisione formulata ex articolo 19 della delibera Agcom n. 173/07/CONS;

UDITA la relazione del Presidente

DELIBERA

1. La società Vodafone Omnitel N.V., in accoglimento parziale dell'istanza del ricorrente, sig.  è tenuta a disporre:

a) la regolarizzazione della posizione contabile amministrativa, mediante lo storno dei seguenti importi:

- di euro 166,76 per traffico Gprs presente sulla fattura nr. 8067497119 emessa il 22 maggio 2009;
- di euro 250,00 addebitato a titolo di corrispettivo per recesso anticipato presente sulla fattura n. . 80577730758.
- di ulteriori somme conseguenti alla risoluzione del contratto, se diverse e ulteriori rispetto a quelle presenti sulla fattura n. 80577730758 e di cui si è disposto lo storno, secondo quanto previsto al capo precedente.

2. La società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta a liquidare al ricorrente, tramite assegno o bonifico bancario, l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) quale rimborso delle spese sostenute dalla ricorrente per l'esperimento del tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera Agcom n.

