

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 35 del 5 settembre 2016

OGGETTO n. 3	Definizione della controversia XXXX contro Vodafone Omnitel XX (ora Vodafone Italia XX)
---------------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Prof. Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

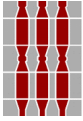
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante:



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXXX contro Vodafone Omnitel XX (ora Vodafone Italia XX)

(GU14 N. XX/2014)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 5 settembre 2016,

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’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249*”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 19 marzo 2014 (prot. n. XX/14), con la quale il Sig. XXX, corrente in XXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia XX;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

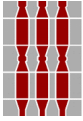
1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione XXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) sottoscriveva un contratto per l'utenza mobile XXXX che prevedeva un canone mensile di 29 euro con addebito su conto corrente bancario;
- b) da controlli effettuati, risultava che gli addebiti erano di molto superiori a quanto pattuito;
- c) alla richiesta di informazioni in merito, veniva risposto che gli addebiti erano dovuti a servizi che all'istante risultavano mai richiesti né voluti;
- d) intimava pertanto all'operatore, sia verbalmente che tramite raccomandata, la disattivazione degli stessi e l'apposizione del relativo blocco per il futuro;
- e) nonostante le rassicurazioni, gli addebiti continuavano ed ammontavano, per il solo 2012, a 702,43 euro, effettivamente pagati;
- f) nonostante la disdetta del contratto tramite raccomandata, gli addebiti non cessavano.

Sulla base di tali premesse, l'istante ha chiesto:

- l) il rimborso della somma di 2.107,29 euro (ovvero 702,43 euro per ogni anno di durata del contratto), e/o degli importi corrispondente alle somme non dovute;



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

II) la declaratoria di risoluzione del contratto in esenzione costi;

III) indennizzo ai sensi della del. Agcom n. 73/11/CONS;

IV) annullamento delle fatture n. XXXX (36,30 euro), n. XXXX (25,99 euro), n. XXXX (132,99 euro), n. XXXXX (37,50 euro), per un totale di 232,78 euro, con vittoria delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

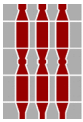
In via preliminare, la richiesta relativa alla declaratoria risoluzione del contratto di cui al punto II è inammissibile in quanto l'Agcom, e per essa il Corecom, ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, salvo il diritto di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

Venendo al merito, le richieste avanzate da parte istante meritano parziale accoglimento, nei limiti e nei termini di seguito precisati.

L'istante, non contestato dall'operatore, attesta che il contratto in essere con la Vodafone prevedeva un canone di 29 euro mensili e che i servizi che avrebbero fatto lievitare l'importo pattuito, sono servizi che il medesimo non ha mai chiesto né utilizzato. In materia, si ricorda che vige la regola espressa dall'articolo 7, comma 5 della del. Agcom n. 179/03/CSP, All. A, il quale stabilisce che "gli organismi di telecomunicazioni non pretendono (...) alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi (...) non richiesti (...)".

In riferimento a tanto, l'istante ha prodotto la ricevuta di ritorno della raccomandata A/R, ricevuta dal gestore in data 27 gennaio 2012, raccomandata i cui contenuti sono richiamati nella successiva raccomandata A/R datata 1 febbraio 2013 (ricevuta dall'operatore in data 8 febbraio 2013), consistenti nella contestazione dei servizi né richiesti, né sottoscritti né utilizzati.

Tanto premesso, in relazione all'efficacia probatoria delle affermazioni dell'istante, assume rilievo il principio secondo cui, in assenza di contestazioni da parte dell'operatore, quanto dichiarato dal Dott. XXXX deve ritenersi integralmente provato. In tal senso dispone l'articolo 115, comma 1 c.p.c., da considerarsi come espressivo di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui fatti "non specificamente contestati" (ex multis, Corecom E. Romagna, del. 15/10; Corecom Lazio, del. 43/12; Corecom Lombardia, del. 17/12). La stessa Corte di Cassazione, peraltro, ha statuito che i fatti non specificamente contestati esonerano la



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

controparte dall'onere di fornire la relativa prova (*ex plurimis*, Corte di Cassazione, sez. III, n. 22837 del 10.11.2010).

Nel caso che ci occupa, poi, oltre che in base al principio sopra ricordato, quanto affermato dall'istante deve ritenersi provato in quanto risultano depositati sia la copia degli estratti conto CartaSi, che attesta l'effettiva corresponsione al gestore delle somme in contestazione, sia le raccomandate sopra richiamate, le quali attestano l'avvenuta contestazione degli addebiti.

A fronte, pertanto, delle contestazioni mosse dal Dott. XXXX e dalla documentazione dal medesimo allegata, da un lato, e dell'assenza di scritti difensivi da parte dell'operatore, dall'altro, le doglianze palesate da parte istante devono ritenersi fondate.

Tanto premesso, l'istante ha diritto al rimborso/storno di tutte le somme addebitate con riferimento alle fatture n. XXX (36,30 euro), n. XXXX (25,99 euro), n. XXX (132,99 euro), n. XXXX (37,50 euro), al netto dell'importo, dovuto, di 29 euro al mese, con obbligo in capo al gestore di regolarizzazione della posizione contabile amministrativa e di ritiro della pratica recupero crediti a propria cura e spese.

In relazione alla richiesta di indennizzo ai sensi della delibera Agcom n. 73/11/CONS, si ritiene che la stessa sia riferita all'attivazione dei servizi non richiesti. A questo proposito, occorre osservare che, in base all'orientamento espresso dall'Autorità (cfr., di recente, Agcom, del. n. 4/16/CIR), la fattispecie esula dall'ambito oggettivo di cui all'articolo 8 del Regolamento indennizzi, non trattandosi di attivazione di servizio non richiesto ma di fatturazione indebita, che trova il suo soddisfacimento nella restituzione o nello storno degli importi addebitati (sic Agcom, del. n. 4/16/CIR), con la conseguenza che la domanda di indennizzo non può trovare accoglimento.

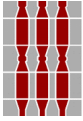
Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato al procedimento con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXXXXX, corrente in XXXXX, per i motivi sopra indicati,



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

A) l'operatore Vodafone Italia XX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:
- effettuare, in favore del Sig. XXXXX **i rimborsi/storni** come sopra individuati, al netto della somma di 29 euro mensili, con obbligo di ricalcolo, di regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante e di ritiro della pratica recupero crediti a propria cura e spese.

I rimborsi di cui al punto precedente dovranno essere maggiorati della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo;

- **versare** al Sig. XXXXX la somma di 150 (centocinquanta) euro a titolo di spese di procedura.

B) il rigetto delle altre domande.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)