



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E
DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 36/2016

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA COMUNE DI
XXXXXXX C/ VODAFONE ITALIA SPA**

L'anno duemilasedici il giorno 7 del mese di giugno presso la sede del Co.re.com.
si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
x	

DELIBERA N.36/2016

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
COMUNE DI XXXXXXXX C/ VODAFONE ITALIA SPA
(PROT. N. 4997/C DEL 4 maggio 2015)**

IL CORECOM DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 7 giugno 2016;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*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, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

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

VISTA la Legge regionale 27 marzo 2000 n. 20, recante norme per l’Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17 novembre 2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la delibera n. 274/07/CONS del 6 giugno 2007 recante “*... Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”;

VISTO l’Accordo Quadro sulle migrazioni del 14 giugno 2008 relativo alla disciplina delle modalità operative di gestione delle procedure di attivazione, migrazione e portabilità del numero geografico ai sensi della delibera n. 274/07/CONS, 417/06/CONS, 4/CIR/99;

VISTA la delibera n. 41/09/CIR approvata il 24 luglio 2009 recante “*integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata dal Comune di Xxxxxxxx in data 4 maggio 2015 Prot. n. 4997/C;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue;

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato l'importo della fatturazione nei confronti della società Vodafone Omnitel B.V..

In particolare, con l'istanza introduttiva del procedimento, con le memorie istruttorie e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. Con determinazione n. 55 del 11/04/2013, il Comune di Xxxxxx approvava la proposta commerciale dell'operatore Vodafone Omnitel B.V.;

b. Tale proposta, denominata "Vodafone Rete Unica su Misura", prevedeva:

- l'allaccio di n. 22 linee interne fisse con profilo TOP;
- l'allaccio di n. 2 linee interne dedicate ai fax;
- la fornitura di n. 4 "supercordless";
- la fornitura di n. 24 telefoni da scrivania in vendita per 24 mesi al termine dei quali sarebbero diventati di proprietà del Comune;
- la fornitura di una connettività internet di tipo SHDSL;
- il noleggio di centralino telefonico;
- l'installazione, formazione, assistenza tecnica e manutenzione delle linee e degli apparati;
- telefonate incluse illimitate verso numeri di rete fissa;
- telefonate incluse verso la rete mobile fino al limite di 4200 minuti al mese;
- telefonate incluse verso i numeri di rete mobile aziendale;
- telefonate incluse verso Europa, Usa e Canada sino alla soglia di 420 minuti al mese;
- fornitura di n. 3 Vodafone Station (il cui canone singolo era stabilito in € 49/mese per 24 mesi + € 5 di attivazione);

il tutto al costo complessivo di euro 713,00 + IVA al mese per 24 mesi.

Dal 25° mese il costo sarebbe passato ad euro 613,00 + IVA al mese.

Inoltre, qualora il contratto fosse stato sottoscritto entro il 15/04/2013, sarebbe stato riconosciuto al Comune un ulteriore sconto una tantum di euro 1.000,00;

c. di aver ricevuto già a partire dalla prima fattura n. AD10768889 del 25/07/2013 l'addebito di importi assolutamente difforni da quanto contrattualizzato;

d. di aver più volte segnalato il problema all'operatore mediante telefonate al servizio clienti, mail e da ultimo reclamo a mezzo A/R del 5/11/2014;

e. di aver ricevuto l'attivazione di due delle tre Vodafone Station previste, una a marzo 2014, l'altra a luglio 2014.

A supporto e a chiarimento delle proprie affermazioni, il Comune allegava un proprio prospetto (l'ultimo aggiornato al mese di gennaio 2016) contenente in maniera analitica le fatture ricevute e, per ogni fattura, l'importo fatturato, l'importo realmente dovuto e l'importo non dovuto.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. Rispetto degli accordi contrattuali;
- ii. Rettifica fatture emesse mediante emissione nota di credito.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Omnitel B.V. ha presentato memoria istruttoria acquisita al prot. n. 6922/C del 25 giugno 2015, chiedendo il rigetto delle richieste di parte istante e rappresentando la disponibilità a rivedere le fatture emesse e a procedere allo storno delle somme non dovute. Ha presenziato altresì all'udienza di discussione ed anche in questa sede ha proposto lo storno dell'importo di euro 10.500,00 a fronte di un insoluto di euro 15.543,62.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Preliminarmente, occorre precisare che la richiesta *sub i)* sarà interpretata estensivamente e unitamente competenze dell'Autorità che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento "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".

Nel merito, occorre dare atto, secondo le risultanze documentali disponibili, della circostanza per cui il Comune di XXXXXXXX ha concluso in data 11 aprile 2013 con l'operatore Vodafone Omnitel B.V. un contratto, denominato Rete Unica Su Misura, a seguito offerta commerciale acquisita con determinazione n. 55 del 11/04/2013.

Il paragrafo "Offerta economica Rete Unica" direttamente rivolto al Comune di xxxxxxxxx prevedeva

tutti i servizi offerti, vale a dire:

- 22 interni fissi con profilo TOP;
- 2 interno fax;
- 4 "supercordless";
- Telefoni inclusi in vendita per 24 mesi;
- Connettività SHDSL 2 Mb;
- Servizio di centralino evoluti;
- installazione, formazione, assistenza tecnica e manutenzione;
- telefonate incluse verso rete fissa;
- telefonate incluse verso rete mobile altri operatori (4200 minuti al mese);
- telefonate incluse verso rete mobile aziendale;
- telefonate incluse internazionali verso Europa, Usa e Canada (420 minuti);
- n. 3 Station (rete fissa) € 49 + € 5 attivazione x 24 mesi.

Prevedeva inoltre il costo dell'offerta, nei seguenti termini:

TOTALE RETE FISSA + MOBILE € 713 + IVA / MESE.

DOPO I 24 MESI IL COSTO SARA' DI € 613 + IVA / MESE.

Prevedeva infine un'ultima nota, del seguente tenore:

se il contratto viene firmato entro e non oltre il 15/04/2013 verrà riconosciuto un bonus di euro 1.000,00.

L'offerta per come formulata non crea equivoci sul suo contenuto, sia in termini di servizi offerti sia in termini di importi da fatturare; con il risultato che ogni fattura avrebbe dovuto prevedere:

1. l'addebito di un canone in misura fissa dell'importo di euro 713,00 + IVA per i primi 24 mesi (dal 20 aprile 2013 al 20 aprile 2015);
2. l'addebito di un canone in misura fissa dell'importo di euro 613,00 + IVA dal 20 aprile 2015 in poi;
3. l'addebito di traffico per consumi extra soglia contrattuale (4.200 minuti verso rete mobile, 420 minuti verso rete internazionale), variabile in funzione del consumo riscontrato;
4. l'eventuale addebito di somme per servizi e/o dispositivi aggiuntivi rispetto a quelli previsti per contratto.

Dalle fatture prodotte agli atti risultano:

- relativamente alla voce "canoni", addebiti per importi diversi in ogni fattura e comunque superiori alla cifra summenzionata;
- relativamente alla voce "traffico" non è sempre agevole comprendere l'addebito di consumi extrasoglia contrattuale rispetto ai consumi che poi appaiono scorporati alla voce "sconti";
- alla voce "dettaglio Piani Tariffari sottoscritti" non compare il riferimento all'offerta sottoscritta, "Rete Unica su Misura" con "profilo Top" per gli interni, ma si trovano altri riferimenti.

È dunque evidente una netta difformità tra quanto previsto dall'offerta economica e quanto realmente fatturato dall'operatore, anche in termini di trasparenza e semplicità delle fatture.

In via generale e secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato, *“l’emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certo e incontestabile l’entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all’utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell’operatore telefonico;*

resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali”.

Tanto premesso, sussiste in capo all’operatore l’onere di provare l’esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell’utente.

In riferimento ai fatti oggetto di contenzioso, l’operatore si è limitato ad escludere la propria responsabilità asserendo la regolarità degli addebiti ma non fornisce alcuna prova a conferma di quanto dichiarato, fornendo solo copia delle fatture emesse e della situazione contabile del cliente, ma nessun documento attestante la regolare e corretta gestione dell’utente.

Ne consegue che, in assenza delle suddette condizioni, la responsabilità in ordine ai fatti controversi è da attribuirsi all’operatore.

Né assume rilievo l’eccezione dell’operatore secondo la quale le fatture non contestate entro 45 giorni dall’emissione sono da considerarsi corrette per tacita accettazione. Quello previsto dalle Condizioni generali di contratto, infatti, è un termine di decadenza per la contestazione che non pregiudica il diritto del cliente di agire per l’esercizio del proprio diritto entro i termini prescrizionali previsti dalla legge, che nel caso di specie sono rispettati.

Alla luce di quanto sopra non risulta giustificata la fatturazione dei seguenti importi eccedenti la somma contrattuale di € 713,00:

1. € 723,26 relativi alla fattura N. AD16931676 DEL 27/11/2013 DI EURO 2.462,98;
 2. € 769,09 relativi alla fattura N. AE01241572 DEL 28/01/2014 DI EURO 2.508,81;
 3. € 770,98 relativi alla fattura N. AE04289189 DEL 26/03/2014 DI EURO 2.510,70;
 4. € 858,82 relativi alla fattura N. AE07281469 DEL 27/05/2014 DI EURO 2.598,54;
 5. € 920,67 relativi alla fattura N. AE10266210 DEL 29/07/2014 DI EURO 2.660,39;
 6. € 1.034,12 relativi alla fattura N. AE13256672 DEL 27/09/2014 DI EURO 2.773,84;
 7. € 903,60 relativi alla fattura N. AE16255988 DEL 27/11/2014 DI EURO 2.643,32,
- tutti regolarmente pagati dall’utente.

Ragion per cui l’utente, al fine di vedere regolarizzata la propria posizione contabile-amministrativa, ha diritto al rimborso della somma versata per un importo complessivo di euro 5.980,54.

Ha diritto altresì allo storno dei seguenti importi risultanti a carico dell’utente:

1. € 1.033,81 addebitati nella fattura n. AF01251176 del 28/01/2015 di euro 2.773,53;
 2. € 1.027,50 addebitati nella fattura n. AF04301379 del 28/03/2015 di euro 2.767,22;
 3. € 1.799,43 addebitati nella fattura n. AF07408252 del 27/05/2015 di euro 3.295,15;
 4. € 781,50 addebitati nella fattura n. AF10540009 del 25/07/2015 di euro 2.277,22;
 5. € 1.094,78 addebitati nella fattura n. AF13711060 del 24/09/2015 di euro 2.590,50;
 6. € 1.072,06 addebitati nella fattura n. AF16901518 del 28/11/2015 di euro 2.567,78;
 7. € 1.071,49 addebitati nella fattura n. AG00939527 del 22/01/2016 di euro 2.567,21,
- ad oggi non pagati dall’utente.

L’utente ha infine diritto al riconoscimento del bonus di euro 1.000,00 così come contrattualmente previsto.

Quanto alle contestazioni delle fatture, nonostante il riferimento di parte istante a diverse segnalazioni, risulta agli atti un unico reclamo del 5 novembre 2014 regolarmente ricevuto dall’operatore il 12 novembre 2014 al quale non è seguito alcun riscontro.

L’utente ha quindi diritto ad un indennizzo per mancato riscontro al reclamo da computarsi in base al parametro previsto dall’art. 11 comma 1 Regolamento indennizzi secondo il quale *“se l’operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità, è tenuto a corrispondere al Cliente un indennizzo pari a 1 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*.

Come *dies a quo* per il calcolo degli indennizzi si individua il 12 novembre 2014, data di ricezione del reclamo. Considerando il termine massimo consentito di 45 giorni per la risposta, il riscontro da parte dell'operatore sarebbe dovuto avvenire a decorrere dal 27.12.2014.

Pertanto, l'accertato mancato riscontro in capo all'operatore implica la corresponsione dell'indennizzo per il periodo intercorrente dal 27.12.2014 al 12.02.2015, per un totale di 47 giorni.

Quanto alla mancata attivazione delle Station, non risultano agli atti contestazioni specifiche di questo problema: non è dato riscontrare quindi elementi oggettivi atti a circostanziare la problematica al fine del riconoscimento di un eventuale indennizzo.

dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 150,00 (*centocinquanta/00*).

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXXXX XXXXXXXX;

Delibera

Art.1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del Comune di XXXXXXXX nei confronti di Vodafone Omnitel B.V. per le motivazioni espresse in premessa;

2. La società Vodafone Omnitel B.V. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'istante mediante:

a. il rimborso della somma versata per un importo complessivo di euro 5.980,54, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

b. lo storno dell'insoluto ad oggi risultante a carico dell'utente per un importo complessivo di euro 7.880,57;

c. l'applicazione del bonus una tantum per l'importo complessivo di euro 1.000,00;

3. La società Vodafone Omnitel B.V. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (*centocinquanta/00*) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 47,00 (*quarantasette/00*) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

- Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.259;

-

- È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito;

- Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE
Vesna Alagia