CORECOM Comitato Regionale per le Comunicazioni VENETO	Presidente Componenti Dirigente	Gualtiero Mazzi Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto Carla Combi

Deliberazione n. 5 del 8 gennaio 2020

OGGETTO: Definizione della controversia F.M.C. / VODAFONE ITALIA spa (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/2219/2018).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	**X**	
Nerino Chiereghin	**X**	
Fabrizio Comencini	**X**	
Marco Mazzoni Nicoletti	**X**	
Luigi Perissinotto	**X**	

Preso atto altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2011, n. 18 ed in particolare l'art. 3 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

Vista la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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*" (di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*) come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la *"Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni"*, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di F.M.C. del 27/07/2018 acquisita con protocollo n. 0064838 del 27/07/2018;

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

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquista agli atti, quanto segue:

1. **La posizione dell'istante**

Con GU14/2219/2018 l'Utente ha lamentato l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite, l'addebito per traffico non riconosciuto, la mancata attivazione del servizio, l'addebito per traffico roaming, la mancata/tardiva risposta a reclami, l'errato/mancato inserimento elenchi telefonici, la modifica delle condizioni contrattuali.

Pertanto, l'Utente ha chiesto:

1) l'adeguamento immediato del collegamento FIBRA;

2) la riduzione della tariffa, quantificando in € 20 al mese con tutti i servizi accessori di cui all'offerta del 25.09.2017;

3) la restituzione di tutto quanto indebitamente prelevato dal 25.09.2017 per la mancata applicazione della tariffa;

4) il ripristino della fatturazione a 30 giorni e la restituzione di quanto indebitamente trattenuto dal 27/05/2016;

5) la restituzione di tutti gli importi non riconosciuti richiesti a titolo di "contributi per attivazione rete fissa…";

6) la restituzione degli importi corrisposti per le telefonate all'estero per le telefonate a numeri mobili non riconoscibili;

7) chiarimenti in merito all'inserimento del numero di telefono intestato negli elenchi telefonici di Pagine Bianche;

8) il risarcimento del danno subito per la violazione delle norme sulla privacy;

9) la restituzione dell'ulteriore aumento di € 3,00 dal 10 luglio 2018;

10) il risarcimento danni quantificati in € 370,00.

2. **La posizione dell'operatore**

L'Operatore ha eccepito l'inammissibilità delle integrazioni formulate nel GU14 rispetto a quanto prospettato in sede di conciliazione dall'Utente, contestando le richieste di indennizzo, storno e rimborso con consequenziale, integrale, rigetto dell'istanza.

In particolare, sull'utenza fissa è attivo, a far data dal 24.5.2016, il profilo tariffario denominato "Super fibra family plus" fino a 100 mega. Successivamente, l'Operatore ha contattato l'istante al fine di proporre un upgrade con passaggio alla tecnologia FTTH ricevendo, tuttavia, un rifiuto dallo stesso per costi ritenuti elevati poiché la tariffa sarebbe aumentata su base mensile, conformemente al miglioramento del servizio, da euro 27,00 ad euro 43,00.

In forza di ciò, quindi, l'Operatore conferma di aver correttamente erogato il servizio a favore dell'utente, in ossequio alle condizioni contrattuali pattuite e nel rispetto della banda minima garantita. A ciò si aggiunga, peraltro, che non risulta essere stata effettuata alcuna misurazione della velocità di connessione tramite software ufficiale predisposto dall'Agcom, denominato Ne.Me.Sys., che dimostri una eventuale scadente qualità del servizio ad ulteriore dimostrazione della regolarità dell'operato di Vodafone.

L’Operatore evidenzia che, diversamente da quanto asserito da parte ricorrente, risulta presente il consenso all'inserimento, della numerazione negli elenchi telefonici.

Non solo. L’Operatore, stante la ricezione di apposita richiesta a tal fine inviata dall’Utente, ha inoltre provveduto a revocare il consenso inizialmente prestato inserendo le utenze intestate all'istante nelle liste dei soggetti da non contattare commercialmente sia da strutture interne che esterne all’azienda.

L’Operatore ribadisce l'assoluta correttezza dei costi addebitati in fattura i quali risultano conformi ali condizioni contrattuali pattuite, evidenziando che il piano tariffario prescelto, ovvero "Super fibra family plus", comprende nel canone fisso mensile le chiamate verso le numerazioni fisse di determinati Paesi esteri facenti parte della Zona 1. Non sono, pertanto, ricomprese le chiamate eseguite alle utenze mobili.

I costi addebitati per tali servizi, pertanto, appaiono corretti e dovuti dall’Utente.

Circa l'asserita illegittimità della fatturazione a 28 giorni, poi, è opportuno porre in rilievo che l’Operatore ha regolarmente comunicato la modifica unilaterale in ossequio alla normativa di settore e nel pieno rispetto della normativa Agcom.

Parimenti infondata, poi, appare la contestazione circa l’asserita illegittimità dell'addebito dei costi di attivazione poiché gli stessi appaiono conformi al profilo tariffario prescelto.

Nel merito, relativamente alla richiesta di indennizzo, rimborso e storno, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 203/18/CONS, articolo 20, comma 4, *"L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell’istanza con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti, dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*.

Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso.

Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera.

L’Operatore, quindi, contesta le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata.

Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente.

Sotto il profilo amministrativo e contabile, l’Operatore precisa che l'Utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce dell’istruttoria, si ritiene che le richieste dell’Utente siano parzialmente accoglibili nei termini di seguito indicati.

In via preliminare, va chiarito che la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze del Corecom; ancorché in questa sede non sia possibile riconoscere l’importo richiesto per i disagi lamentati, resta salva la possibilità di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno. Pertanto, non risultano accoglibili le richieste **sub 8)** e **10)**.

La richiesta **sub 1)** non può essere accolta in quanto l’Operatore ha precisato che sull'utenza fissa è attivo, a far data dal 24.5.2016, il profilo tariffario denominato "Super fibra family plus" fino a 100 mega e che l’Utente ha rifiutato l’*upgrade* con passaggio alla tecnologia FTTH, che avrebbe comportato un aumento della tariffa.

Relativamente alla richiesta **sub 2)**, esula dalla competenza del Corecom accordare agli Utenti riduzioni tariffarie qualora non risulti documentata la sottoscrizione nei termini di alcuna promozione.

Conseguentemente, non può essere accolta neanche la richiesta **sub 3)** intesa ad ottenere la restituzione della differenza tariffaria a decorrere dal 25.09.2017.

È meritevole di accoglimento la richiesta **sub 4)** di ripristino della fatturazione a 30 giorni e di restituzione degli importi indebitamente trattenuti, conformemente al recente indirizzo AGCOM.

Non è possibile accogliere la richiesta **sub 5)** relativa alla restituzione di tutti gli importi non riconosciuti richiesti a titolo di "contributi per attivazione rete fissa…", in quanto gli stessi sono conformi al profilo tariffario dell'Utente.

Con riferimento alla richiesta **sub 6)**, relativa alla restituzione degli importi corrisposti per le telefonate all'estero per le telefonate a numeri mobili non riconoscibili, l'Operatore ha precisato che gli addebiti sono corretti in quanto il piano tariffario dell'Utente comprende nel canone fisso mensile le chiamate verso le numerazioni fisse di determinati Paesi esteri facenti parte della Zona 1 e non anche le chiamate eseguite alle utenze mobili.

Con riferimento alla richiesta **sub 7)**, relativa all'inserimento della numerazione fissa dell'Utente negli elenchi telefonici, l'Operatore ha già fornito i chiarimenti richiesti nella memoria difensiva.

Non può essere accolta la richiesta **sub 9)** intesa ad ottenere la restituzione dell'ulteriore aumento di € 3 in quanto l'Utente poteva ovviare a tale aumento esercitando il diritto di recesso.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. in parziale accoglimento delle richieste dell'Utente, si conferma che l'Operatore è tenuto al ripristino della fatturazione mensile a 30 giorni e al rimborso di quanto indebitamente trattenuto.

2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", 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;

3. è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente	Il Presidente
f.to Carla Combi	f.to Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante

f.to Carla Combi