



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
CO.RE.COM.-Molise

Verbale n. 28

Adunanza del 17-12-2018

OGGETTO: Definizione A.D.E. GU14 prot. 7144 del 04/07/2018 Vodafone S.p.A. Oggetto della controversia: Prodotti/servizi non richiesti; Spese/ fatturazioni non giustificate; Traffico non riconosciuto; Trasparenza contrattuale. - Oggetto del contratto: Servizio di telefonia mobile e personale – utenza privata. Utenza interessata n. 2802233. Cod. cliente 1.28896891

DELIBERAZIONE N° 41

L'anno duemiladiciotto (2018) il giorno domenica (17) del mese di dicembre, nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
FABIO TALUCCI	Presidente	X	
NICOLA LAVANGA	Vice presidente	X	
ANGELA CATALANO	Componente	X	

Verbalizza il Direttore del Servizio Dr.ssa Angela Aufiero.

IL COMITATO CORECOM

VISTA la legge 31 luglio 1997, n.249, “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi dell’OPERATORE telecomunicazioni e radiotelevisivo” in particolare l’articolo 1, comma 6, lettera a), n.14.

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”;

VISTO l’articolo 84 del Decreto legislativo del 1° agosto 2003, n.259, recante “Codice delle Comunicazioni elettroniche”;

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante “*Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l’Accordo Quadro approvato in data 28 novembre 2017 tra Agcom, la Conferenza delle regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali (Accordo);

VISTA la nuova Convenzione sottoscritta tra l’Agcom, il Corecom Molise e la Regione Molise decorrente dal 1° gennaio 2018 in applicazione del citato Accordo;

VISTA la Deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte di servizi di OPERATORE comunicazioni*”;

VISTA la Delibera n. 276/13/CONS riguardante “*Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.RE.Com. in materia di risoluzione delle controversie tr utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n.173/07/CONS*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS “*Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla 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 14/11/1995, n.481*”;

VISTA l’istanza presentata in data 04/07/2018 prot. n.7144 presentata dal ricorrente mediante formulario GU14, con cui ha chiesto l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Molise per la definizione della controversia in essere con la compagnia telefonica Vodafone Italia S.p.a. ai sensi dell’articolo 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti relativi all’espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTA la nota prot. n.7475 del 11/07/18 con cui il Co.Re.Com. Molise ha comunicato alle parti, ai sensi dell’art. 15 del Regolamento, l’avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTO il verbale di udienza di definizione n. 83 del 10-10-2018.

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 12103 del 12/12/2018, che si allega alla presente deliberazione e costituisce parte integrale del presente provvedimento;

Tutto ciò premesso,

Il Comitato, nel condividere e fare propria la relazione istruttoria prot. n. 12103 del 12/12/2018, all'unanimità,

DELIBERA

di accogliere parzialmente l'istanza di Definizione A.D.E. GU14 prot. 7144 del 04/07/2018 Vodafone S.p.A- Oggetto della controversia: Prodotti/servizi non richiesti; Spese/ fatturazioni non giustificate; Traffico non riconosciuto; Trasparenza contrattuale Oggetto del contratto: Servizio di telefonia mobile e personale – utenza privata. Utenza interessata n.3496524433. Cod. cliente 1.28896891 nei confronti di Vodafone s.p.a., la quale è tenuta a riconoscere in favore dell'istante:

- Rimborso degli importi addebitati e pagati dall'utente per servizio in sovrapprezzo non richiesto per un importo di euro 678,64 (seicentotantotto/64).

Di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la possibilità 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 è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza all'art.19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs 1° agosto 2003, n.259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett.B) del Codice del processo amministrativo, approvato con D.Lgs. 2 luglio 2010, n.104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art.119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

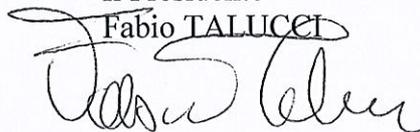
La presente delibera è formata da n. 3 facciate ed è pubblicata sul sito web del Corecom Molise in forma integrale.

Il Verbalizzante
Angela AUFIERO



Il Presidente

Fabio TALUCCI





Consiglio Regionale del Molise

Al Co.Re.Com. Molise
Sede

DOCUMENTO ISTRUTTORIO

Oggetto: Definizione A.D.E. GU14 prot. 7144 del 04/07/2018

Vodafone S.p.A

Oggetto della controversia:

Prodotti/servizi non richiesti; Spese/ fatturazioni non giustificate; Traffico non riconosciuto;
Trasparenza contrattuale

Oggetto del contratto:

Servizio di telefonia mobile e personale – utenza privata.

Utenza interessata n. Cod. cliente 1.28896891

Il Responsabile dell'istruttoria dott. Luigi Ciambriello

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 26 agosto 2002, n. 18 recante "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, il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 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.

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";

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova convenzione sottoscritta tra l'AGCOM ed il CORECOM Molise decorrente dall'1 gennaio 2018;

VISTI gli atti del procedimento, il modello Definizione A.D.E. GU14 prot. 7144 del 04/07/2018 Vodafone S.p.A, la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria depositata agli atti.

C.V. n. 4.110 10.07.18-11.11.18
PROTOCOLLO INT. N° 12103 DEL 12/12/2018

CONSIDERATO che

- Il ricorrente ha presentato ricorso mediante formulario UG in data 22/03/2018 pervenuta al prot. n.3336 del 23/03/2018, non raggiungendo nessun accordo, seppur parziale, con la controparte, come si evince da verbale di udienza di conciliazione n.344/18 del 02/05/2018.
- in data 10 ottobre 2018 ha avuto luogo l'udienza di definizione come da verbale n. 83, in cui risultano presenti entrambe le parti. In tale sede non è stato comunque possibile addivenire ad una soluzione conciliativa della controversia.

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue:

Posizione del ricorrente.

Il **ricorrente**, titolare di utenza di telefonia mobile, privata dichiara, nel formulario GU14 che:

- Nel mese di novembre 2017, si accorgeva di addebiti sul conto corrente di costi superiori a quelli pattuiti contrattualmente. In particolare risultava l'attivazione di servizi non richiesti a sovrapprezzo a partire dal bimestre 03 dicembre 2014/02 febbraio 2015, fino al bimestre 13 ottobre 2017/07 dicembre 2017; afferma di aver immediatamente contattato il gestore il quale, a seguito della contestazione, provvedeva a disattivare il servizio e comunicava lo storno unicamente dell'ultima fattura adducendo l'impossibilità di rimborsare gli altri importi in quanto tale richiesta sarebbe dovuta pervenire entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura;
- L'utente dichiara di aver inoltrato in data 10/02/2018, per raccomandata A.R. formale reclamo senza aver ottenuto riscontro;
- L'istante in data 22/03/2018 decideva di adire il Co.Re.Com. Molise al fine di addivenire ad una conciliazione, ma anche in tale sede non è stato trovato un accordo.

Il ricorrente chiede a mezzo formulario GU14:

1. Immediata disattivazione degli eventuali servizi a sovrapprezzo;
2. Il rimborso di quanto fatturato indebitamente per un totale di euro 678,64 o la maggiore cifra che dovesse essere accertato in sede di definizione;
3. Indennizzo previsto dalla vigente normativa per attivazione dei servizi in sovrapprezzo e per mancata risposta al reclamo.

Posizione dell'operatore.

Vodafone s.p.a., tramite proprio rappresentante, nelle memorie inviate con pec del 03/08/2018 pervenuta al prot. n.8332:

- solleva in via preliminare "l'eccezione di inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste formulate nel GU 14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione e ritiene che eventuali domande eccedenti la richiesta trattata dinanzi al Co.Re.Com., dovranno essere considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione."
- Afferma che "nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio e che l'utente effettua riferimenti ad una somma prelevata indebitamente da Vodafone pari all'importo di euro 678,64 circa, senza tuttavia produrre nulla a sostegno di tale asserzione."
- L'operatore pone in rilievo sia il fatto che "secondo le condizioni generali di contratto le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione"; sia che "... è onere dell'utente sporgere reclamo onde consentire all'operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate" in considerazione del fatto che "gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta, possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre e pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese

COMUNICAZIONE DEL TRIBUNALE DEL 12/12/2018
PAGATO COLLENTI N. 12103 DEL 12/12/2018

in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data del reclamo”, semestre che si evidenzia da parte dell’operatore, già trascorso alla data del ricorso oggi in esame.

- Vodafone afferma che l’attivazione di un servizio presuppone l’effettuazione di una esplicita richiesta inviando un sms o una chiamata al numero telefonico relativo al servizio stesso.
- Vodafone evidenzia che i servizi digitali, ovvero a sovrapprezzo, vengono forniti in collaborazione con soggetti terzi, e che si tratta di servizi su cui vi è assenza di responsabilità dell’operatore telefonico.
- Viene richiamato il parere Agcom del 12/04/2016: “unico onere a carico del gestore di eseguire il rimborso o lo storno delle somme oggetto di contestazione senza riconoscimento di alcun indennizzo a favore dell’utente.”

Il **ricorrente** con nota pec del 20/08/2018 pervenuta in pari data al prot. n. 8642, produce le seguenti repliche:

- In ordine alla inammissibilità/improcedibilità delle richieste, effettuato il confronto tra i modelli UG e GU14 conferma le richieste medesime e ne chiede l’accoglimento.
- Rimarca l’ipotesi di attivazione di servizi non richiesti invocando un indennizzo in tale direzione.
- Per quanto riguarda la questione relativa alla contestazione della fatturazione, entro 45 giorni come da CGC e del principio di sua accettazione in caso di mancata contestazione, il ricorrente ritiene di aver assolto all’adempimento dell’onere probatorio nonostante questo fosse a carico dell’operatore, con la presentazione di tutte le fatture, allegate con riferimento specifico ai servizi a sovrapprezzo non richiesti e con i relativi dettagli di traffico.
- In riferimento al fatto che l’attivazione di un servizio presuppone l’effettuazione di una esplicita richiesta inviando un sms o una chiamata al numero telefonico relativo al servizio stesso come affermato da Vodafone, egli esplicita casi frequenti di acquisto involontario in cui vengono addebitati extracosti derivanti da contratti per servizi a sovrapprezzo senza accertarsi della volontà inequivoca del cliente di concludere gli stessi.
- Sulla presunta tardività del reclamo entro 45 giorni dall’emissione delle fatture contestate, esse sono ritenute vessatorie ex art. 33 del codice del consumo e quindi assoggettate all’art. 1341 co.2 del c.c.
- Il ricorrente asserisce che l’operatore telefonico non è estraneo rispetto ai servizi a sovrapprezzo poichè egli ritiene che esso “percepisce una somma che può arrivare fino al 60% dei ricavi dei servizi a titolo di revenue sharing per cui per escludere l’indennizzo e dimostrare la sua estraneità al rapporto contrattuale l’operatore dovrebbe provare di non aver recepito nulla dai servizi a sovrapprezzo”.

Passando all’esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti, si rileva che sia il ricorrente che la società Vodafone hanno aderito al tentativo di conciliazione.

Eccezione di inammissibilità/improcedibilità.

Vodafone ha sollevato in via preliminare l’eccezione di inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste formulate nel GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell’istanza di conciliazione UG, ritenendo che eventuali domande eccedenti la richiesta trattata dinanzi al Co.Re.Com., dovranno essere considerate necessariamente improcedibili

poiché per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione.

In riferimento a detta eccezione di inammissibilità/improcedibilità si ritiene che il petitum esposto nel formulario GU14, confrontato con quello del formulario UG, sia conforme a quanto contemplato dall'art. 14 III.1.2 della Delibera n.276/13/CONS, per cui si ritiene di non poter accogliere la presente eccezione, sollevata dall'operatore. Infatti in entrambe i formulari le voci di richiesta sono nel numero di 3 di cui le prime due ripetute pedissequamente, mentre la terza, riguarda la "richiesta di indennizzi" che risulta generica nella fase conciliativa, la quale naturalmente, non è corredata da memorie documentate, mentre tale "richiesta di indennizzi" è più circostanziata nella fase di definizione, in quanto supportata da documentazione probatoria (quali tabulati, schermate, fatturazioni, ecc.), pertanto si ritiene che il tenore della richiesta sia il medesimo per entrambe le fasi.

IN TEMA DI RITO deve dichiararsi la parziale ammissibilità della domanda del ricorrente; NEL MERITO, la domanda dell'utente è da ritenersi parzialmente fondata.

1. *Immediata disattivazione degli eventuali servizi a sovrapprezzo;*

La richiesta formulata non è ricompresa nelle competenze, contemplate dall'art.19 dell'Allegato A della Delibera 173/07/CONS - Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti; infatti il citato articolo 19 al comma 4 dispone che "l'Autorità ... 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" e al successivo comma 5 recita: "resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno"; pertanto la predetta richiesta del ricorrente presentando un profilo di condanna dell'operatore ad un "facere", non può essere accolta esulando dalle competenze dell'Autorità adita.

2. *Il rimborso di quanto fatturato indebitamente per un totale di euro 678,64 o la maggiore cifra che dovesse essere accertato in sede di definizione;*

Con riferimento alla richiesta, si prende atto del fatto che il ricorrente abbia prodotto agli atti, tutta la fatturazione emessa dall'operatore; tale attività si ritiene che consenta di superare il problema del limite semestrale imposto dalla normativa richiamata nelle memorie da Vodafone, per cui il rimborso si reputa possa essere quantificato, come di fatto è stato effettuato dal ricorrente, in euro **678,64** somma non contestata nel quantum dalla controparte. Pertanto si ritiene di poter accogliere la richiesta di rimborso formulata dall'istante in considerazione della circostanza che la società Vodafone non ha dimostrato l'esistenza dell'eventuale titolo negoziale a fondamento della pretesa economica richiesta (riguardante i Servizi digitali oggetto della presente controversia) di fatto pagata dall'utente, come di evince dalla fatturazione agli atti.

3. *Indennizzo previsto dalla vigente normativa per attivazione dei servizi in sovrapprezzo e per mancata risposta al reclamo.*

Con riferimento alla presente richiesta si ritiene che alcun indennizzo per attivazione di servizio non richiesto può essere riconosciuto in favore dell'istante, in quanto, come già precisato in numerose altre pronunce dell'Autorità (cfr. Determina Direttoriale AGCOM n.38/17/DTC del 21/04/17), la fattispecie in esame non rientra nella categoria di servizi non richiesti di cui all'articolo 8 del Regolamento Indennizzi ex all. A

CONSULENZA
PROTOCOLLO INT. N° 12103 DEL 12/12/2018

alla delibera n.73/11/CONS, in quanto si tratta : a) di servizi diversi dai servizi di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono gli indennizzi del Regolamento citato; b) di servizi forniti da soggetti terzi rispetto all'operatore di comunicazione elettronica che, come tale, resta estraneo al rapporto contrattuale tra l'utente ed il fornitore del servizio; c) di servizi in relazione ai quali il rapporto contrattuale con l'operatore, che costituisce fondamento per il riconoscimento dell'indennizzo e del corrispondente meccanismo di liquidazione, attiene solo alla fase dell'addebito, e non a quello della attivazione in senso stretto.

In ordine alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo è da evidenziare che lo stesso ricorrente dichiara nella descrizione dei fatti di aver immediatamente contattato il gestore il quale, a seguito della contestazione, provvedeva a disattivare il servizio e comunicava lo storno unicamente dell'ultima fattura adducendo l'impossibilità di rimborsare gli altri importi in quanto tale richiesta sarebbe dovuta pervenire entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura. Da quanto sopra si evince chiaramente che l'operatore ha prontamente risposto alla contestazione dell'utente il quale produceva successivamente, in data 31/01/18 (con lettera raccomandata Postale del 05/02/18) un ulteriore reclamo che si ritiene sia ripetitivo e superfluo in quanto il medesimo ricorrente era, sin dal momento della prima contestazione, a conoscenza della situazione riguardante la propria utenza. Pertanto si ritiene di non poter accogliere la richiesta di cui al presente punto 3.

TUTTO CIO' PREMESSO

PROPONE

AI CO.RE.COM. Molise:

di accogliere parzialmente l'istanza di Definizione A.D.E. GU14 prot. 7144 del 04/07/2018 Vodafone S.p.A Oggetto della controversia: Prodotti/servizi non richiesti; Spese/ fatturazioni non giustificate; Traffico non riconosciuto; Trasparenza contrattuale Oggetto del contratto: Servizio di telefonia mobile e personale - utenza privata. Utenza interessata n.5 Cod. cliente 1.28896891 nei confronti di Vodafone s.p.a., la quale è tenuta a riconoscere in favore dell'istante:

- Rimborso degli importi addebitati e pagati dall'utente per servizio in sovrapprezzo non richiesto per un importo di euro 678,64 (seicentotrentotto/64).

Di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 26/10/2018

Visto, si condivide
Il Direttore del Servizio
dott.ssa Angela Aufiero

Il Responsabile dell'istruttoria
dott. Luigi Ciambriello

CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE
PROTOCOLLO INT. N. 12403 DEL 12/12/2018