



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

DELIBERAZIONE N. 40 del 10 aprile 2017

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXXX contro Vodafone Italia SpA
---------------------	--

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXXXXX contro Vodafone Italia SpA

(GU14 N. XX/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 10 aprile 2017,

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, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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);

VISTE l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 19 aprile 2016 (prot. n. XX/16) con cui la XXXXXXXX, con sede in XXXXXXXX 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 SpA;

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;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alle utenze business n. XXXXXXXX, XXXXXXXX / XXXXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 16 ottobre 2015 sottoscriveva contratto con Vodafone tramite un agente;
- b) già dalla prima fattura i costi addebitati apparivano difforni da quelli pattuiti;
- c) contattava il servizio clienti (cod. Operatore n. XXXXXX), dal quale riceveva rassicurazioni, oltre ad una comunicazione e-mail, ove l'operatore indicava una spesa di euro 84,90 + IVA a bimestre;
- d) il 16 settembre 2016 riceveva una fattura dell'importo di 300,86 euro, contenente anche i costi relativi al recesso.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- l) rimborso degli importi non dovuti.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:



a) il Corecom non è competente a conoscere di richieste risarcitorie;

b) l'istante non ha inoltrato reclami, né risultano contatti con Vodafone.

In base di tali premesse Vodafone chiede il rigetto della domanda.

Il responsabile del procedimento, con nota prot. n. XX/2017, ha chiesto all'operatore di fornire la documentazione dettagliata, per le numerazioni XXXXXXXX XXXXXXXX e XXXXXXXX, relativa alle offerte sottoscritte dall'istante e alle eventuali opzioni aggiuntive, oltre che al piano tariffario corrispondente alle offerte ed opzioni medesime. La richiesta è rimasta inevasa.

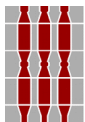
3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

La richiesta avanzata da parte istante merita accoglimento, secondo quanto di seguito precisato.

Dalla documentazione disponibile in atti, risulta che l'istante ha sottoscritto una proposta di abbonamento, indirizzata all'odierna convenuta, il 16 ottobre 2015. Dalla documentazione versata in atti, non risulta che al contratto sia stato allegato alcun piano tariffario, essendo solamente stato depositato un prospetto manoscritto proveniente dall'operatore, peraltro non chiaro, in cui compaiono varie opzioni tariffarie. A fronte di contestazione telefonica dell'istante, da quest'ultimo dichiarata ed indirettamente confermata dall'operatore nella mail del 21 aprile 2016, ove si fa riferimento ad un precedente accordo telefonico, Vodafone, non contestata dall'istante, dichiara di aver effettuato i dovuti riaccrediti per "tutte le fatture pregresse", si impegna ad effettuare ulteriori accrediti in relazione alle somme relative all'opzione smart sales e rate telefoniche e conferma che, da quel momento, il costo bimestrale complessivo del contratto sarebbe stato di euro 84,90, oltre IVA.

Da quanto sopra, si evince che la società Vodafone Italia S.p.A. non ha documentato nel corso dell'istruttoria la correttezza delle fatturazioni a far data dall'attivazione, avvenuta nel mese di ottobre 2015: non avendo consegnato all'istante il documento recante le specifiche tecniche ed il piano tariffario, non ha garantito la trasparenza delle condizioni economiche e non ha consentito all'utente di verificare l'effettivo costo del traffico telefonico (conforme, tra le altre, Agcom, del. n. 95/17/CONS e, nello stesso senso, Agcom, del. n. 50/17/CONS).

Tali elementi vanno tenuti in considerazione alla luce del disposto di cui all'articolo 1218 c.c. e della consolidata interpretazione giurisprudenziale in materia, secondo cui il creditore della prestazione, nel nostro caso l'utente, ha l'onere di dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, gravando invece sul debitore, nel nostro caso Vodafone, in caso di contestazione, l'onere di fornire la prova del proprio esatto adempimento, pena, in difetto, l'accoglimento delle pretese attoree.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Oltre a ciò, il mancato riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria comporta che l'operatore non ha allegato elementi essenziali in base ai quali verificare l'eventuale correttezza dell'operato di Vodafone, e determina pertanto l'accoglimento della richiesta di storno/rimborso delle somme fatturate e contestate a decorrere dal 21 aprile 2016 (data della comunicazione via e-mail, non contestata dall'istante, in cui l'operatore dichiara di aver effettuato i dovuti riaccrediti per il periodo precedente), ivi compresi gli importi connessi al recesso anticipato dal contratto, in considerazione del fatto che detto recesso è dipeso da fatto dell'operatore, al netto del costo di eventuali rate residue di terminali dedotti in contratto, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante.

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 maggiorate 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 accoglimento dell'istanza presentata dalla XXXXXXXX, con sede in XXXXXXXX per i motivi sopra indicati,

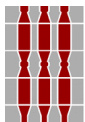
A) l'operatore Vodafone Italia SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

-stornare/rimborsare all'istante le somme addebitate all'istante nei termini di cui in delibera, maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo;

-versare all'istante la somma di euro 150 (centocinquanta) a titolo di spese di procedura.

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.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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)