



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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

DELIBERAZIONE N. 46 del 10 Ottobre 2016

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

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Rosalba Iannucci



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

(GU14 N. XX/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 14 ottobre 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 emissione 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 18 aprile 2016 (prot. n. 4091/2016) con la quale la XXXX, corrente in XXXX, 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 all'utenza di tipo affari di cui al contratto cod. cliente n. XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) il 7 luglio 2015 sottoscriveva un contratto avente ad oggetto la portabilità di una utenza fissa e di due utenze mobili, aderendo all'offerta E.BOX OFFICE, che prevedeva:

- 1 utenza fissa con ADSL fibra e chiamate illimitate;
- 1 utenza mobile con profilo Relax chiamate illimitate con telefono incluso;
- 1 utenza mobile con profilo Maxi 700 min/sms 1 Giga;
- 1 SIM dati in condivisione con utenza mobile Relax,

per un corrispettivo complessivo di 104 euro mensili, oltre ad IVA;

b) al ricevimento della prima fattura, notava che erano state attivate 7 utenze mobili e che il profilo tariffario del telefono fisso non corrispondeva a quello riportato nel contratto, il quale peraltro non è sottoscritto in ogni sua parte né compilato in ogni suo campo;

c) i numerosi reclami inoltrati all'operatore non sono stati riscontrati.



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- I) il blocco dell'addebito su carta di credito;
- II) l'annullamento del contratto senza costi di recesso anticipato;
- III) l'interruzione del ciclo di fatturazione;
- IV) il rimborso di quanto corrisposto in eccedenza rispetto a quanto pattuito, pari ad euro 2230,18.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti difensivi, ha rappresentato quanto segue:

- a) la domanda di risarcimento del danno non è proponibile in questa sede;
- b) al cliente sono stati applicati i costi previsti per la disattivazione anticipata del contratto (prima di 24 mesi), nonché per il recupero dei ratei legati agli accessori consegnati, pertanto il reclamo appare infondato.

Sulla base di tali premesse, l'operatore ha chiesto il rigetto dell'istanza.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare le richieste di cui ai punti I II e III sono inammissibili in quanto esorbitanti dalle competenze del Corecom. A questo proposito, assume rilievo il disposto dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, in base al quale l'Agcom, e per essa il Corecom, 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 (conf., tra le altre, Corecom Umbria, del. n. 8/13).

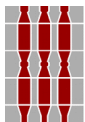
Si osserva comunque che, in ordine alla richiesta di recesso anticipato, deve ritenersi cessata la materia del contendere in quanto, sia dalla documentazione depositata dall'istante, sia in base a quanto dichiarato dall'operatore nelle proprie memorie, il contatto è già cessato.

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

Dalla documentazione versata in atti in occasione dell'istanza UG, risulta che il Sig. XXXX, in qualità di rappresentante della XXXX, in data 7 luglio 2015 ha sottoscritto una proposta di abbonamento Offerta e box, scegliendo come forma di pagamento delle fatture l'addebito su carta di credito.

L'istante, non contestato in punto dall'operatore, dichiara che il costo pattuito per l'offerta sottoscritta doveva essere pari a complessivi 104 euro al mese, IVA esclusa.

In assenza di contestazione, tale affermazione va ritenuta provata: in tal senso dispone l'articolo 115, comma 1 c.p.c., da considerarsi come espressivo di un principio ordinamentale che



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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

Per gli stessi motivi, non può inoltre essere accolto il rilievo dell'operatore secondo cui gli addebiti eccedenti il pattuito siano da riferirsi ai costi degli apparati, avendo l'istante dichiarato, come sopra detto, che il costo di 104 euro mensili era un costo onnicomprensivo.

Per quanto poi concerne i costi per recesso anticipato, dalla documentazione prodotta in sede di udienza GU14 (verbale del 22 settembre 2016) ed acquisita agli atti, emerge che, con raccomandata A/R, ricevuta dall'operatore il 23 maggio 2016, l'istante ha esercitato il diritto di recesso, compilando un modulo fornitogli dallo stesso operatore, in occasione di modifiche apportate alle condizioni contrattuali, che evidentemente riteneva di non accettare. A questo proposito, l'articolo 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, stabilisce espressamente il diritto “di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali”, e tale è il diritto che l'istante ha esercitato, con la conseguente illegittimità dell'addebito di eventuali somme correlate al recesso dal contratto.

Da quanto precede, l'istante ha diritto al rimborso/storno di quanto addebitato in relazione al contratto cod. cliente n. XXXX, per la parte eccedente la cifra di euro 104 mensili + IVA, con obbligo di ricalcolo, di regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante e di ritiro della pratica recupero crediti a propria cura e spese.

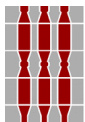
Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, 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, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla XXXXX corrente in XXXXXX, 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 della XXXXX, il **rimborso/storno** di quanto addebitato in relazione al contratto cod. cliente n. XXXXX, per la parte eccedente la cifra di euro 104 mensili + IVA, con obbligo di ricalcolo, di regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante e di ritiro della pratica recupero crediti a propria cura e spese, oltre ad interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo;
 - **versare** alla XXXXX la somma di 100 (cento) 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)