



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

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

Deliberazione n.21/2016

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXX XXXXXXXX
SRL C/ VODAFONE OMNITEL N.V.**

L'anno duemilasedici il giorno 13 del mese di aprile 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.21/2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXXXX XXXXXX SRL / VODAFONE OMNITEL N.V. (PROT. N. 3901/C DEL 3.04.2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 13 aprile 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 dell’utente **XXXXXXXXXX XXXXXXXX SRL** presentata in data **3 APRILE 2014**;

VISTI gli atti del procedimento ;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato istanza di definizione nei confronti della società Vodafone Omnitel N.V..

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

- a. In data 6 maggio 2011 ha sottoscritto proposta di abbonamento "Offerta Vodafone Partita Iva" con richiesta di attivazione dei servizi "full optional" e "parla facile extra" per n. 5 sim ad uso professionale (348xxxxxx, 348xxxxx, 348xxxxxxx, 348xxxxxxx, 348xxxxxxxxx);
- b. L'operatore ha unilateralmente modificato il piano tariffario in "full optional extra" ed ha attivato il servizio "alter ego" con contestuale assegnazione di altri 5 numeri (389xxxxxxx, 389xxxxxxx, 366xxxxxxx, 389xxxxxxx, 328xxxxxxx);
- c. In virtù di tali modifiche l'operatore ha addebitato, a partire dalla fattura n. AB08080741 del 6.07.2011 fino a tutto il 2014, costi di attivazione ritenuti non dovuti e costi per servizi non richiesti;
- d. In data 9.11.2011 l'istante presentava formale denuncia ai Carabinieri di disconoscimento dei nuovi numeri assegnati e contestava all'operatore le difformità contrattuali rinvenute nelle fatturazioni, senza avere alcun riscontro;
- e. In data 10 maggio 2014 l'istante sottoscriveva nuovo contratto "offerta super flat 500" per n. 3 sim e "offerta super relax" per un'altra sim, che prevedeva il cambio del profilo tariffario senza costi di attivazione;
- f. Con fattura n. AE09159609 del 8.07.2014 l'operatore richiedeva costi di attivazione per euro 321,91, oltre a costi per servizi precedenti non richiesti nel nuovo contratto;
- g. Con lettere A/R e diverse mail l'istante contestava la fattura in questione senza ottenere la risoluzione del problema;
- h. Intanto riceveva le fatture del 6.09.2014 e 6.11.2014 contenenti i medesimi problemi ma che pagava per evitare la sospensione del servizio.

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

- i. Risoluzione del contratto relativo alle n. 5 sim non richieste;
- ii. Rimborso costi "alter ego" dal 2011 e rimborso spese per servizi non richiesti;
- iii. Rimborso fatture n. AE12148894 del 6.09.2014, n. AE09159609 del 8.07.2014, AE15138055 del 6.11.2014;
- iv. Pagamento di un indennizzo pari ad euro 5.000,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Omnitel N.V. ha presenziato alle udienze ed ha prodotto articolata memoria acquisita agli atti con prot. n. 6923/C del 25 giugno 2015 con la quale ha contestato l'ammissibilità dell'istanza per genericità della stessa e, nel merito, la fondatezza delle richieste per aver adempiuto correttamente ai contratti sottoscritti. Formula comunque proposta transattiva di storno dell'insoluto per un importo di euro 825,57.

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 chiarire che la richiesta *sub i*. "Risoluzione del contratto relativo alle n. 5 sim non richieste" non sarà oggetto di trattazione in quanto esula dal contenuto delle decisioni cui è chiamato questo Ufficio ed è, come tale, inammissibile. Ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento approvato con Delibera n. 173/07/CONS, l'Autorità, "*ove riscontri la fondatezza dell'istanza, 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*".

Del pari inammissibile è la richiesta *sub ii*. "Rimborso costi *alter ego* dal 2011 e rimborso spese per servizi non richiesti", in quanto la richiesta è del tutto generica e non consente di individuare: i servizi non richiesti in ciascuna fattura, l'importo addebitato in ciascuna fattura per ciascun servizio ritenuto non dovuto, l'importo totale addebitato nel periodo di riferimento di cui si richiede il rimborso. Né soccorre in tal senso la documentazione allegata agli atti dalla quale non è possibile circostanziare la richiesta.

Per quanto concerne la richiesta *sub iii* "Rimborso fatture n. AE12148894 del 6.09.2014, n. AE09159609 del 8.07.2014, AE15138055 del 6.11.2014", si precisa quanto segue.

Risultano agli atti diverse lettere raccomandate e mail di contestazione della fattura n. AE09159609 del 8.07.2014 relativamente ai costi di attivazione indebitamente fatturati e alla mancata corrispondenza della suddetta fattura agli accordi sottoscritti.

Trattasi della prima fattura successiva al nuovo contratto del 10.05.2014 con il quale si addiveniva al cambio del profilo tariffario per alcune sim a seguito di proposta commerciale che, oltre ai costi per ciascuna sim, prospettava l'assenza di costi di attivazione connessi alla modifica di piano tariffario ("*essendo la sua azienda entrata in campagna Vodafone non subirà l'aggravio dei € 19,00 previsti una tantum per ogni cambio piano o attivazione dei servizi*").

Ragion per cui l'addebito dei costi di attivazione da parte della società Vodafone Omnitel è da ritenersi illegittimo con il conseguente obbligo per l'operatore di rimborsare le somme indebitamente fatturate all'istante per un importo complessivo di euro 321,91.

L'accertata responsabilità dell'operatore implica altresì la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo che ai sensi dell'art. 11 del regolamento indennizzi di cui alla delibera n. 73/11/CONS è pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di euro 300,00.

A fronte della contestazione del 22.07.2014, validamente trasmessa a mezzo A/R, l'operatore non ha fornito alcuna valida soluzione alla problematica. Pertanto, come *dies a quo* per il calcolo del suddetto indennizzo si individua il 25 luglio 2014, data di ricezione della prima raccomandata di reclamo. L'operatore avrebbe dovuto riscontrare entro 30 giorni, vale a dire entro il 25 agosto 2014. Pertanto, il predetto indennizzo è dovuto per il periodo intercorrente dal 25.08.2014 al 19.01.2015 (udienza di conciliazione) per un totale di 147 giorni.

Avverso le fatture successive n. AE12148894 del 6.09.2014 e AE15138055 del 6.11.2014 non risultano agli atti contestazioni e/o reclami: ragion per cui la richiesta di rimborso delle stesse non può essere accolta.

Per quanto concerne la richiesta *sub iv.* di indennizzo per un importo di euro 5.000,00, sebbene non appaia condivisibile l'importo richiesto perché non rispondente ad alcun parametro contrattuale o normativo, appare opportuno fare preliminarmente delle considerazioni:

- a) risulta agli atti una denuncia ai Carabinieri di Avigliano di disconoscimento di n. 5 sim (389xxxxxxx, 389xxxxxxx, 366xxxxxxx, 389xxxxxxx, 328xxxxxxx): è dunque evidente che l'istante non aveva richiesto delle nuove numerazioni all'operatore Vodafone in fase di sottoscrizione del primo contratto del 6 maggio 2011;
- b) risulta altresì che tale denuncia è stata trasmessa validamente all'operatore solo nel 2014 con A/R del 22.07.2014 e a seguire nell'intercorsa corrispondenza a mezzo mail in cui si chiedeva tra l'altro la disattivazione del servizio *alter ego*;
- c) risulta altresì che l'operatore non abbia provveduto a disattivare il servizio, disattendendo in tal modo alle richieste del cliente, tant'è che nella sua memoria istruttoria, Vodafone conferma l'attivazione del servizio *alter ego* e il relativo addebito;
- d) ragion per cui l'operatore dovrà corrispondere in favore dell'istante un indennizzo per servizio non richiesto che, ai sensi dell'art. 8 comma 1 del Regolamento indennizzi di cui alla delibera n. 73/11/CONS, è pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione;
- e) per il calcolo del predetto indennizzo, unitariamente considerato, si individua come periodo di riferimento quello compreso tra il 25.08.2014 (scadenza del termine di 30 giorni per il riscontro da parte dell'operatore) e il 19.01.2015 (udienza di conciliazione) per un totale di 147 giorni.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (*cinquanta/00*).

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di xxxxxxxx xxxxxxxx s.r.l. in persona del legale rappresentante p.t. nei confronti di Vodafone Omnitel B.V. per le motivazioni espresse in premessa;

2. La società Vodafone Omnitel B.V. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (*cinquanta/00*) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 147,00 (*centoquarantasette/00*) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo (euro 1,00 per 147 giorni complessivi);
- ii. euro 735,00 (*settecentotrentacinque/00*) a titolo di indennizzo per servizio non richiesto (euro 5,00 per 147 giorni complessivi);
- iii. euro 321,91 (*trecentoventuno/91*) a titolo di rimborso per i contributi di attivazione non dovuti ma addebitati dalla Società.

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