



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

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

DELIBERAZIONE N. 27 del 16 marzo 2017

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXXX contro 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: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXXXXX contro Vodafone Italia XX

(GU14 N. XX/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 16 marzo 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 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 9 agosto 2016, (prot n. XX/2016) con la quale XXXXXX, residente in XXXXXXX, 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 privata n. XXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) veniva contattato telefonicamente per una proposta di contratto, che non accettava; nonostante ciò, riceveva via mail le condizioni contrattuali, che non sottoscriveva né rispediva all'operatore;

b) l'operatore attivava comunque il contratto e, oltretutto, le fatturazioni non rispettavano le condizioni tariffarie proposte telefonicamente; così, dopo vari reclami, si vedeva costretto ad effettuare il passaggio ad altro operatore.

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

I) storno della posizione debitoria;

II) chiusura del contratto e ritiro della pratica di recupero crediti;

III) indennizzo per responsabilità precontrattuale dell'operatore;

IV) indennizzo per spese di rientro in Telecom.



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

2. La posizione dell'operatore

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

- a) il cliente ha dichiarato di aver ricevuto proposta contrattuale durante la quale ha ricevuto errate informazioni in fase di vendita;
- b) i costi legati alla linea fissa XXXXXX risultano applicati solo nella prima fattura.

In base a tale rappresentazione, l'operatore ha chiesto il rigetto delle domande dell'istante.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare va evidenziato che è inammissibile la domanda di chiusura del contratto, in quanto ai sensi dell'art.19, commi 4 e 5 del Regolamento, l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare storni o rimborsi di somme risultate non dovute, ovvero al pagamento di indennizzi.

Va inoltre rilevata l'inammissibilità della domanda di indennizzo per le spese di rientro in Telecom, in quanto le stesse si sostanziano in una richiesta di ristoro di un danno emergente, in ordine alla quale il Corecom non è competente.

La questione relativa all'indennizzo per responsabilità precontrattuale, inoltre, non può essere trattata, in quanto integra una fattispecie non contemplata dal Regolamento indennizzi, e neppure è riconducibile, in via analogica, ad alcuna delle ipotesi tipizzate.

Passando al merito, le richieste di parte istante possono essere accolte nei seguenti termini.

Il Sig. XXXXXXX, nei propri scritti, ha dichiarato di aver ricevuto telefonicamente da Vodafone una proposta contrattuale, che non accettava; neppure le condizioni generali di contratto, successivamente inviate dall'operatore, sono mai state sottoscritte e ritrasmesse al gestore.

In relazione alla fattispecie dedotta in controversia, giova premettere che la vendita a distanza è il contratto per la cui promozione e conclusione il venditore utilizza una o più tecniche di comunicazione a distanza, quali la vendita per corrispondenza, attraverso la televisione, il fax, il telefono o internet. Nel caso di specie, in cui venditore e consumatore non entrano in contatto personalmente, ma si relazionano a distanza, trova applicazione l'articolo 51, comma 6 del Codice del consumo, come modificato dal d. lgs. 21 febbraio 2014 n. 21, rubricato "Requisiti formali per i contratti a distanza". La norma testualmente recita: "Quando un contratto a distanza deve essere concluso per telefono, il professionista deve confermare l'offerta al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto". Tale previsione comporta la necessità di ottenere la firma del consumatore o in ogni caso l'accettazione scritta dell'offerta affinché sorga il vincolo contrattuale a carico delle parti; in mancanza di questo requisito formale non può dirsi perfezionato il contratto. Ciò equivale a dire che il contratto non può essere concluso con la sola registrazione telefonica, nel corso della



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

quale il consumatore riceve verbalmente l'offerta e la accetta, ma è necessario che all'offerta telefonica segua l'invio al consumatore della proposta scritta di contratto e l'accettazione scritta del consumatore. In altre parole, ai fini della validità del contratto è essenziale che pervenga alla compagnia telefonica il contratto cartaceo recante la firma dell'utente (agcom 2/16/CIR).

Nel caso che ci interessa, l'operatore non ha dato prova di aver acquisito l'adesione dell'istante, non avendo versato in atti né il *vocal order* né la proposta di abbonamento debitamente sottoscritta dal Sig. XXXXXX.

Per quanto sopra esposto, la fatturazione degli importi inerenti il contratto in contestazione è da considerarsi indebita e la richiesta di storno della posizione debitoria di cui al punto I) è accoglibile, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'utente.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto del fatto che l'istante ha partecipato con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 150,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXXXX, residente in XXXXXX, per i motivi sopra indicati,

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

- **stornare** la posizione debitoria dell'istante nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante;
- **versare** all'istante la somma di euro 150 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).



Regione Umbria

Assemblea legislativa



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)