

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Tuscany Real Estate di**
██████ Bottazzi /Vodafone Omnitel ██████

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

IL COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 430 del 6 novembre 2014 con cui la ditta individuale Tuscany Real Estate di [REDACTED] Bottazzi chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel [REDACTED] (di seguito, per brevità, Vodafone) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota del 7 novembre 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita

controversia e la successiva comunicazione del 19 gennaio 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 16 febbraio 2015;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La ditta istante, titolare di utenze fisse e mobili di tipo *business* attive con l'operatore Vodafone, contesta l'applicazione, in sede di emissione delle fatture di pagamento, di condizioni economiche difformi e maggiormente gravose rispetto a quelle prospettate dall'operatore stesso in sede di adesione all'offerta contrattuale.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

Nel maggio 2013, la parte istante sottoscriveva con Vodafone, tramite il suo agente di zona, un contratto denominato "*Vodafone rete unica*". Detto contratto prevedeva, in relazione al corrispettivo dovuto per i servizi di telefonia e connessione dati per tre utenze fisse ed una utenza mobile, uno "*sconto connettività del 50%*".

Precisa la parte istante che detto sconto, il quale avrebbe dovuto essere applicato per tutta la durata contrattuale prevista per 24 mesi, non sarebbe mai stato contabilizzato dall'operatore, nonostante i ripetuti solleciti all'operatore stesso ed al suo agente di zona.

Per quanto sopra la parte istante inoltrava all'operatore convenuto i reclami del 27 giugno 2013, 9 e 21 maggio 2014, avanzati tramite il Call Center, ed un reclamo scritto in data 2 aprile 2014, contenente la richiesta di storno delle fatture emesse dall'operatore. Tutti gli anzidetti i reclami rimanevano però senza esito.

In data 24 settembre 2014 la parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana nei confronti dell'operatore Vodafone, tentativo che si concludeva con esito negativo.

Con l'istanza di definizione della controversia la parte istante ha chiesto "*lo storno delle fatture emesse, la possibilità immediata di passare ad un altro gestore mantenendo i numeri in essere, senza pagare alcun tipo di penale*".

In data 9 dicembre 2014, nel rispetto dei termini procedurali, l'operatore Vodafone ha depositato la propria memoria difensiva, allegando alla stessa copia delle condizioni contrattuali e copia della fattura AE08459874 del 19 giugno 2014. Con detta memoria, il gestore: eccepita l'inammissibilità delle richieste risarcitorie avanzate dalla parte istante; eccepita inoltre, ai sensi delle condizioni generali di contratto, la tardività della contestazione delle fatture emesse; rilevato che "*in merito all'errata fatturazione Vodafone [] provvedeva a rimborsare alla società Tuscany Real Estate l'importo di euro 722,58 nella fattura AE08459874*"; per quanto sopra ha concluso per il rigetto dell'istanza.

In data 18 dicembre 2014, nel rispetto dei termini procedurali, la parte istante ha depositato una

memoria di replica allegando alla stessa copia, in estratto, del contratto sottoscritto, unitamente ad un elenco delle fatture nelle quali erano stati contabilizzati gli importi in eccedenza. Con detta memoria, contestato di aver mai formulato richieste risarcitorie, la parte istante ha ribadito la propria richiesta di rimborso della differenza tra quanto dovuto, computando lo sconto connettività, e quanto richiesto in fattura dall'operatore.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In via preliminare.

Va preliminarmente rilevata l'inammissibilità della domanda con la quale la parte istante ha chiesto il riconoscimento della *“possibilità immediata di passare ad un altro gestore mantenendo i numeri in essere, senza pagare alcun tipo di penale”*.

E' noto, infatti, che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, *“l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, 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”*. Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendersi come vincolato alla sola possibilità per il CoReCom di condannare l'operatore esclusivamente al rimborso e/o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi.

Per quanto sopra, non può quindi disporsi in merito a questioni che esulano dalle competenze dell'Autorità, quale quella in esame.

Nel merito.

Ammissibile e fondata, nei termini che seguono, è la domanda di storno avanzata dalla parte istante.

Al riguardo, l'eccezione di inammissibilità della domanda formulata dal gestore va rigettata non avendo la parte istante avanzato alcuna domanda risarcitoria, ma, come si evince chiaramente dal senso letterale e complessivo delle parole usate, e dal complessivo contenuto delle deduzioni agli atti, una domanda di storno che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento sopra citato, può essere, in questa sede, senz'altro analizzata nel merito.

La vicenda, come detto, verte in ordine all'applicazione di condizioni economiche difformi da quelle prospettate alla parte istante con la proposta contrattuale formulata da un agente Vodafone.

Al riguardo, la società istante ha prodotto, con la memoria di replica depositata il 18 dicembre 2014, il documento contrattuale dal quale in effetti si ricava che, a margine della indicazione del piano tariffario prescelto, era stata prevista l'applicazione di uno *“Sconto Connettività 50%”* (così letteralmente nel documento agli atti), riferito al contratto in questione. La circostanza è dunque documentalmente provata.

Può anche darsi per pacifico che lo sconto di cui sopra avrebbe dovuto essere applicato per l'intera durata contrattuale. Al riguardo la parte istante ha infatti dedotto – e l'operatore convenuto non ha contestato – che lo sconto avrebbe dovuto essere riconosciuto per tutta la durata del contratto di 24 mesi.

A fronte di ciò, l'operatore convenuto ha soltanto eccepito che la parte istante non ha in precedenza contestato le fatture emesse secondo quanto previsto dall'art 6.4 delle condizioni generali di contratto prodotte agli atti, ai sensi del quale la contestazione, da inoltrarsi con ogni mezzo, avrebbe dovuto essere

DELIBERAZIONE
n. 170 del 16 novembre 2015

confermata, entro 45 giorni dall'emissione delle fatture, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento.

La doglianza è priva di pregio. Nella memoria depositata il 9 dicembre 2014 l'operatore stesso ha riconosciuto di avere erroneamente fatturato alla parte istante importi in eccesso rispetto a quelli dovuti. Come si è detto, il gestore telefonico ha, in particolare, affermato che *"In merito all'errata fatturazione Vodafone [redacted] provvedeva a rimborsare alla società Tuscany Real Estate l'importo di euro 722,58 nella fattura AE08459874"*. Come si ricava poi dal dettaglio della fattura in questione, prodotta sempre da Vodafone agli atti del procedimento, la somma di euro 722,58 si riferisce, quanto ad euro 498,00, proprio allo *"sconto connettività rete fissa"*.

Il riconoscimento operato dall'operatore nel corso del procedimento circa l'errata fatturazione effettuata, conseguente alla non contabilizzazione dello sconto da applicarsi, rende pertanto superfluo indagare se vi sia stata la preventiva contestazione delle fatture emesse nei modi e nei termini indicati dall'operatore telefonico e riportati nelle condizioni generali di contratto. Del resto Vodafone non ha neppure provato che dette condizioni generali di contratto fossero riferibili allo specifico contratto che viene in rilievo nel caso esame, né che esse siano state accettate dalla parte istante. E' dunque fondata la domanda di storno avanzata dalla parte istante.

Si rileva, tuttavia, che la parte istante non ha prodotto agli atti del procedimento le fatture di cui chiede, in parte, lo storno, avendo al riguardo allegato agli atti solo un elenco delle fatture stesse. Si tratta, in particolare, delle fatture emesse dal 20 agosto 2013 al 22 ottobre 2014, di cui al riepilogo prodotto in allegato alla memoria di replica depositata dalla parte istante in data 18 dicembre 2014. Per quanto sopra, in questa sede, non possono dunque dettagliatamente indicarsi gli importi contabilizzati nelle fatture di cui si è chiesto lo storno, che, per quanto detto, non sono dovuti all'operatore.

Tanto tuttavia non esclude che, in accoglimento della domanda avanzata dalla parte istante, l'operatore Vodafone vada comunque condannato alla regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile della ditta istante, ricalcolando, con l'applicazione dello sconto connettività dovuto, gli importi contabilizzati in tutte le fatture emesse dal 20 agosto 2013 al 22 ottobre 2014; con conseguente storno, ove gli importi non siano stati pagati dalla parte istante, ovvero rimborso, relativamente agli importi già corrisposti dall'utente, delle somme addebitate in eccesso in tutte le fatture emesse nel periodo temporale indicato.

Tenuto conto dell'accoglimento, seppur parziale, delle domande formulate nei confronti di Vodafone, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, la somma forfettaria di euro 70,00 a titolo di spese di procedura.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Raffaele Cioffi in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 16 novembre 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 6 novembre 2014 dalla ditta individuale Tuscany Real Estate di [REDACTED] Bottazzi nei confronti di Vodafone Omnitel [REDACTED] che l'operatore provveda:

1) alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa della Tuscany Real Estate di [REDACTED] Bottazzi, ricalcolando, con l'applicazione dello sconto connettività dovuto, gli importi contabilizzati in tutte le fatture emesse dal 20 agosto 2013 al 22 ottobre 2014, con conseguente storno, ove gli importi non siano stati pagati dalla parte istante, ovvero rimborso, relativamente agli importi già corrisposti, delle somme addebitate in eccesso in tutte le fatture emesse nel periodo temporale indicato;

2) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, dell'importo di euro 70,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di rimborso di cui al precedente punto 1) dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto 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 dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini