

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXXXXX  
XXXXXXXXXX /Vodafone Omnitel XX**

Presenti:

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

## **II 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. 124 del 7 febbraio 2013 con cui la Sig.ra XXXXXXXXX XXXXXXXXX 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 XX (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 febbraio 2013 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 15 luglio 2013 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 31 luglio 2013;

**UDITA** la sola parte istante nella suindicata udienza, vista l'assenza dell'operatore Vodafone Omnitel XX;

**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 Sig.ra XXXXXXXXXXX, intestataria di tre contratti di tipo *consumer* – uno dei quali relativo alla telefonia fissa ed i rimanenti due relativi a telefonia mobile – lamenta di non avere potuto ottenere, dall'operatore Vodafone, la conversione dei due contratti relativi alla fonia mobile, dalla tipologia *consumer* alla tipologia *business*, nonché l'errata fatturazione di corrispettivi relativi alle utenze mobili.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

La parte istante riferisce di aver stipulato, in data 9 settembre 2011, in aggiunta al contratto per la telefonia mobile già attivo con l'operatore Vodafone sul numero XXXXXXXXXXX, un contratto per la fornitura del servizio adsl su linea fissa e, in data 2 novembre 2009, un ulteriore contratto per la fonia mobile con il numero XXXXXXXXXXX.

Sempre la parte istante riferisce di aver chiesto in data 28 ottobre 2011, con raccomandata a.r. indirizzata all'operatore, di convertire i due contratti di telefonia mobile dalla tipologia *consumer* alla tipologia *business*, ma di avere ricevuto, in data 4 dicembre 2011, un inconferente diniego da parte di Vodafone, poiché relativo alla conversione del contratto relativo alla fonia fissa, dalla stessa mai richiesto.

La parte istante riferisce altresì di avere ricevuto in data 17 gennaio 2012 una fattura relativa alle utenze mobili contenente l'addebito della somma di euro 105,66 per traffico dati che sarebbe stato erroneamente fatturato.

Riferisce infine la parte istante di essersi rivolta all'Associazione dei consumatori e, documentato di avere inviato tramite questa un reclamo scritto all'operatore in data 17 aprile 2012, di avere ottenuto lo storno della somma contestata di euro 105,66 e, in data 27 aprile 2012, una risposta scritta dall'operatore contenente l'indicazione delle modalità per effettuare la variazione della tipologia d'uso dei due contratti relativi alla fonia mobile, ritenuta tuttavia non soddisfacente.

In data 20 novembre 2012 la parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana nei confronti di Vodafone Omnitel XX, che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia la parte istante ha chiesto:

*i) il rimborso di 204,37 euro per servizi fatturati già compresi nel piano tariffario;*

*ii) il rimborso di 89,97 euro per l'Iva pagata e non recuperata;*

*iii) la corresponsione di 352,14 euro corrispondente all'importo di maggiori imposte da pagare per la mancata possibilità di dedurre 1023,68 euro;*

*iv) la rescissione anticipata del contratto sul numero XXXXXXXXXXXX senza l'applicazione di penali.*

Con memoria depositata nel rispetto dei termini procedurali, Vodafone ha rigettato ogni addebito, eccedendo l'inammissibilità di tutte le domande avanzate dall'istante e, nel merito, che la conversione dalla tipologia *consumer* alla tipologia *business* dei due contratti relativi alla telefonia mobile non poteva, nel caso concreto, essere tecnicamente effettuata. L'operatore ha concluso per il rigetto dell'istanza.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame.**

Tutte le domande formulate dalla parte istante sono inammissibili.

In particolare, la domanda sub i) di rimborso di euro 204,37 per servizi fatturati già compresi nel piano tariffario costituisce domanda nuova rispetto a quelle avanzate in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione.

Al riguardo, è noto che questo Ufficio può pronunciarsi solo in ordine alle domande in precedenza oggetto del tentativo di conciliazione, pena la violazione del principio della obbligatorietà del tentativo di conciliazione stesso. Nel caso in esame, in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione, l'oggetto delle domande era stato circoscritto alla mancata conversione dei due contratti relativi alla fonia mobile, dalla tipologia *consumer* alla tipologia *business*. Non essendo stata, in detta sede, avanzata alcuna domanda di rimborso, la sua formulazione, effettuata per la prima volta in sede di procedimento di definizione della controversia, la rende inammissibile.

Del pari inammissibili sono le rimanenti domande sub ii), iii) e iv).

Al riguardo, occorre richiamare quanto previsto dall'art. 19, comma 4, del Regolamento, ai sensi del quale *“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 esclusiva possibilità per il CoReCom di condannare l'operatore esclusivamente al rimborso e/o storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi.

Alla luce di tali previsioni, sono inammissibili, anzitutto, le domande di *“rimborso di 89,97 euro per l'Iva pagata e non recuperata”* e di *“corresponsione di 352,14 euro corrispondente all'importo di maggiori imposte da pagare per la mancata possibilità di dedurre 1023,68 euro”*.

Dette domande, infatti, seppur qualificate formalmente come domande di rimborso, hanno contenuto tipicamente risarcitorio, sostanziandosi nella richiesta di versamento dell'equivalente monetario corrispondente al depauperamento economico subito dalla parte istante per non avere

potuto fruire delle agevolazioni fiscali connesse alla detraibilità del costo di un bene strumentale e della correlativa imposta sul valore aggiunto.

Il contenuto vincolato della pronuncia di definizione nei termini del sopra menzionato art. 19, comma 4, del Regolamento, rende infine inammissibile anche la domanda di “*rescissione anticipata del contratto sul numero XXXXXXXXXXXX...*”, non potendo questo Ufficio pronunciarsi su una domanda di rescissione contrattuale, peraltro soggetta ai ben precisi presupposti previsti dagli articoli 1447 e seguenti del codice civile.

Sussistono giusti motivi per disporre la compensazione delle 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 18 marzo 2015;

Con voti unanimi

### **DELIBERA**

il rigetto dell’istanza avanzata in data 7 febbraio 2013 dalla Sig.ra XXXXXXXXX XXXXXXXXX nei confronti di Vodafone Omnitel XX, con compensazione delle spese procedurali.

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.

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*