

Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

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

DELIBERAZIONE N. 107 del 19.12.2017

OGGETTO N. 4	Definizione della controversia XXXXX contro Vodafone Italia SpA
---------------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

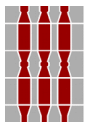
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

Definizione della controversia XXXX contro Vodafone Italia SpA

(GU14 N. XX/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 19 dicembre 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 Assemblies Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

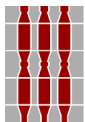
VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

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”*;

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);



Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 21 luglio 2017, (prot n. XXX/2017) con la quale la Sig.ra XXXX, residente in XXXXX, 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 SpA;

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;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

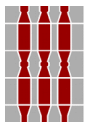
1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto di tipo "affari" cod. cliente n. XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) era intestataria di un contratto business per le utenze fissa e mobile ed il costo pattuito era di 39,90 euro + IVA mensili;
- b) sin dalle prime fatture, i costi applicati erano maggiori di quelli pattuiti; per questo motivo, era stata depositata una prima istanza al Corecom, ed il procedimento si è concluso con un verbale di accordo datato 10 marzo 2016;
- c) nonostante ciò, anche nelle fatture successive, a partire da quella in scadenza 28 aprile 2016, i costi addebitati erano superiori a quelli contrattualizzati;
- d) le somme non contestate sono sempre state pagate, e sono sempre stati inviati reclami, mai riscontrati;
- e) a causa di ciò, per giusta causa l'utenza mobile è stata trasferita ad altro operatore il 1 dicembre 2016;
- f) Vodafone addebitava i costi di recesso nella fattura in scadenza 7 febbraio 2017;
- g) il 5 febbraio 2017 veniva sospeso il servizio sulla linea fissa ed ADSL senza alcun preavviso;
- h) nonostante la mancata fornitura del servizio, l'operatore inviava fattura in scadenza 7 marzo 2017 riferita al periodo 13 gennaio 2017 – 10 febbraio 2017 dalla quale, tra l'altro, risultava l'attivazione di un nuovo piano tariffario, denominato "e-box office link", mai richiesto;
- i) il rientro in Telecom non è stato possibile perché il gestore non rilasciava la linea e la numerazione risultava inesistente, dal che ha desunto che il numero era andato perso.

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

- I) storno dell'intera posizione debitoria;
- II) indennizzo per modifiche contrattuali;
- III) indennizzo per mancata trasparenza contrattuale;
- IV) indennizzo per sospensione dei servizi voce, fax e adsl dal 6 febbraio 2017 al 11 maggio 2017;
- V) indennizzo per attivazione di piani e servizi non richiesti dal 13 gennaio 2017 al 11 maggio 2017 (cfr. fattura in scadenza 7 marzo 2017);
- VI) indennizzo per perdita della numerazione avuta in godimento da luglio 2012 a maggio 2017;
- VII) indennizzo per mancato riscontro ai reclami, a decorrere da quello del 12 settembre 2016.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

L'istante poi, con nota prot. n. XXX/2017 del 22 novembre 2017, comunicava la rinuncia alla domanda di indennizzo per perdita della numerazione in quanto la stessa è stata successivamente recuperata.

2. La posizione dell'operatore

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

- a) la fatturazione generata risulta conforme al piano contrattuale sottoscritto;
- b) non risultano illegittime sospensioni della linea né attivazioni di servizi non richiesti.

Sulla base di questa rappresentazione chiede il rigetto delle domande di parte istante.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, va dichiarata l'inammissibilità delle richieste *sub* II) e III) in quanto le stesse non sono riconducibili ad alcuna delle ipotesi previste dal Regolamento indennizzi.

Non verrà inoltre trattata la richiesta di indennizzo per perdita della numerazione, vista la rinuncia alla stessa, espressamente comunicata dall'istante con nota prot. n. XXXX/2017 del 22 novembre 2017.

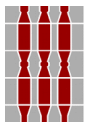
Passando al merito, le richieste dell'istante meritano accoglimento, nei limiti e nei termini di seguito specificati.

Dalla documentazione versata in atti dall'istante, risulta che quest'ultima, in data 22 ottobre 2015, ha stipulato un contratto accettando l'offerta "e.box.OFFICE+Relax", al costo di 39,90 euro + IVA.

Ciò premesso, ed in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Ciò posto, poichè Vodafone non ha fornito prove a sostegno di una diversa volontà contrattuale dell'istante, sulla base dei criteri sopra riportati, si ritiene che l'Avv. XXXX abbia diritto allo storno/rimborso di quanto fatturato in eccedenza rispetto alla somma pattuita di 39,90 euro mensili, oltre IVA, successivamente al 10 marzo 2016, restando le somme precedentemente fatturate coperte dal verbale redatto in quella data, con obbligo di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante.

Non possono, invece, essere stornati i costi di recesso del mobile in quanto avvenuto prima della scadenza del termine di 24 mesi, in applicazione dei noti criteri fissati dalla sentenza del Consiglio di Stato n. 1442/2010.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

In merito alle richieste di indennizzo, si osserva quanto segue.

E' pacifico tra le parti che la numerazione è stata sospesa/cessata nel mese di febbraio 2017: è lo stesso operatore che dichiara, infatti, di aver interrotto l'erogazione dei servizi per insoluti in data 7 febbraio 2017. Da quanto in atti, non emerge che l'interruzione, intervenuta per asserita morosità, sia stata preceduta dal prescritto preavviso. Tra l'altro, l'istante ha depositato copia dei bollettini postali, a riprova del fatto che comunque si era diligentemente attivata pagando le somme non contestate. Per questi motivi, la sospensione/cessazione dei servizi appare illegittima, con la conseguenza che all'istante spetta, oltre allo storno degli addebiti riferiti al periodo di mancata fruizione dei servizi, l'indennizzo calcolato in base ai parametri di cui all'articolo 4 del Regolamento indennizzi (Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio), applicato in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2 del Regolamento medesimo. Pertanto, tenuto conto del fatto che i servizi sono stati sospesi/cessati il 7 febbraio 2017, e che il formulario GU14 è stato depositato il 23 giugno 2017, va riconosciuta all'istante la somma di 4080 euro (7,50 euro/die X 2 servizi X 136 giorni, raddoppiato in quanto utenza business).

La richiesta di indennizzo per attivazione di un profilo economico non richiesto, e specificamente del piano denominato "e.box office LINK", non può essere accolta, in quanto è l'istante stesso a dichiarare di aver chiesto una modifica del piano tariffario, successiva al recesso del mobile, che tenesse conto solamente dell'utenza fissa.

Merita, infine, accoglimento, la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, tenuto conto del fatto che i numerosi reclami, trasmessi via pec all'operatore, non risultano in alcun modo riscontrati.

In relazione a tanto, tenuto conto del fatto che la prima contestazione in atti risale al 12 settembre 2016, e che l'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, considerata come prima occasione utile di confronto con l'operatore, si è svolta in data 9 marzo 2017, spetta all'istante, ai sensi dell'articolo 11 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 133 (calcolati a decorrere dal 27 ottobre 2016, in considerazione dei 45 giorni liberi a favore dell'operatore per riscontrare i reclami).

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, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, appare equo liquidare in favore dell'istante, l'importo di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

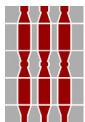
Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXX, residente in XXXXX, per i motivi sopra indicati,

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

- effettuare gli storni/rimborsi nei termini di cui in motivazione, con obbligo di regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante;



Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

- **versare** all'istante la somma di euro 4080,00 (quattromilaottanta), ai sensi del combinato disposto degli articoli 4 e 12, comma 2 del Regolamento indennizzi;
- **versare** all'istante la somma di euro 133,00 (centotrentatré), ai sensi dell'articolo 11 del Regolamento indennizzi.

Le somme di cui ai punti precedenti dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **versare** all'istante la somma di euro 100,00 (cento) a titolo di spese di procedura;

B) il rigetto della 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)