



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

DELIBERAZIONE N. 109 del 19 dicembre 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 Cairolì

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXXXX contro Vodafone Italia SpA

(GU14 N. XXX/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 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, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

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 30 maggio 2017, (prot n. XXX/2017) con la quale XXXX, con sede 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” numero XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) nel febbraio 2015 richiedeva il cambio di intestazione di un precedente contratto Vodafone il quale, per due linee fisse ed un mobile, prevedeva costi pari a euro 80,00;
- b) fin dalle prime fatture, i costi risultavano sensibilmente maggiori rispetto a quelli sostenuti in precedenza;
- c) la modifica delle condizioni tariffarie non era stata mai comunicata né richiesta; per questo motivo, reclamava più volte, senza tuttavia ottenere riscontri.

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

- l) lo storno della fatture Vodafone non saldate.

2. La posizione dell'operatore

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

- a) la promozione che era stata attivata è venuta meno a seguito del subentro avvenuto a luglio 2015, che ha comportato la perdita della scontistica promozionale;



b) Vodafone ha proposto uno sconto del 20% sul canone della connettività, proposta che non è stata accettata.

Sulla base di questa rappresentazione, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

Nelle memorie di replica l'istante ribadisce la propria posizione e dichiara che, nonostante varie telefonate al call center, nessuno la aveva mai informata del fatto che al subentro conseguiva la perdita della scontistica; afferma inoltre di non aver mai accettato le nuove condizioni contrattuali.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Le richieste di parte istante possono essere parzialmente accolte per le motivazioni di seguito specificate.

E' pacifico tra le parti, che la fatturazione successiva al subentro presentava costi difforni rispetto alla precedente.

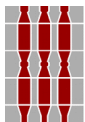
A fronte delle contestazioni del ricorrente, l'operatore ha dichiarato che il subentro ha determinato la perdita della scontistica promozionale. Tali dichiarazioni non appaiono idonee a ritenere giustificati i maggiori costi applicati e contestati, atteso che Vodafone avrebbe dovuto dar prova della conformità di detti costi a previsioni contrattuali conosciute ed accettate.

Pertanto, in mancanza dell'evidenza documentale dell'avvenuta comunicazione da parte dell'operatore delle condizioni economiche applicate per la fornitura dei servizi e della loro accettazione da parte dell'utente, i fatti dedotti dall'istante devono ritenersi non fondatamente contestati da Vodafone, su cui incombe, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, l'onere probatorio della circostanza di aver computato i costi di cui alla propria fatturazione conformemente agli accordi negoziali (in senso conforme Agcom, del. n. 43/17/CIR).

Quanto appena considerato, determina il parziale accoglimento della richiesta dell'istante di storno degli importi fatturati nelle fatture insolute, nei limiti dei maggiori costi addebitati rispetto a quelli applicati prima del subentro.

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 XXXXXX, con sede in XXXXX, per i motivi sopra indicati,

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

- **stornare** gli importi fatturati nei termini di cui in motivazione, con obbligo di regolarizzazione della posizione contabile ed amministrativa dell'istante;
- **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)