



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 52/2018

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

C/ VODAFONE ITALIA S.P.A.

L'anno duemiladiciotto, il giorno 20 del mese di settembre presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
	X
	X
X	
X	

DELIBERA N.52 /2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

C/ VODAFONE ITALIA S.P.A.

(Prot. n. 12212/C del 5 dicembre 2017)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 20/09/2018;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“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, recante *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la L.R. n.20/2000 *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*

VISTO 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 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, di seguito *“Regolamento”*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS del 27 giugno 2018, recante: *“Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento alla entrata in funzione della piattaforma Conciliaweb”*;

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED], presentata in data 5 dicembre 2017, prot. n. 12212/C, contro Vodafone Italia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

1. La posizione della parte istante

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica *privata* n. [REDACTED], mediante formulario GUI4, protocollato in data 05/12/2017, ha lamentato una fatturazione difforme rispetto a quanto prospettato dall'operatore in fase di stipula telefonica del contratto.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

- a. di aver aderito alla proposta telefonica della Vodafone per la linea fissa e adsl che prevedeva la corresponsione di 20,00 euro ogni 4 settimane, in più, se avesse portato un altro cliente in Vodafone, avrebbe avuto un ulteriore sconto;
- b. tuttavia dalla prima fattura evinceva costi non giustificati (un costo di 30 euro per rate di cellulari)

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante ha richiesto:

- i) *“storno fattura AH09976008”*;
- ii) *“Rispetto piano tariffario previsto in promozione altrimenti risoluzione contrattuale senza costi”*.

2. La posizione dell'Operatore

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria inoltrata a mezzo mail in data 26.02.2018, ha esposto che *“La ricorrente ha stipulato a maggio 2017 un contratto con Vodafone per l'attivazione del piano Iperfibra (cfr. schermata contatti allegata). Il profilo richiesto è stato correttamente attivato e i costi applicati corrispondono a quelli previsti per lo stesso (cfr. relativa brochure allegata)”*. Ha osservato che *“Trattandosi di canoni mensili non superiori a Euro 20,00 appare evidente come gli stessi siano conformi anche a quelli ritenuti dovuti dall'utente. Corrette e*

giustificate meriteranno di essere considerate tutti gli altri importi addebitati. Essi, infatti, si riferiscono a servizi non inclusi nei contributi fissi mensili, come i due apparecchi cellulari HUAWEI P9 e GALAXY S8 32GB acquistati in un'agenzia rispettivamente in data 16/12/2016 e in data 20/04/2017 (cfr. relative schermate allegate)".

Ha evidenziato che "l'utente ha ricevuto spiegazioni sulle fatturazioni contestate da parte di Vodafone già prima di depositare istanza GU14. In particolare, per quanto riguarda i telefoni cellulari, era stata già avvertita della procedura da seguire nel caso in cui avesse voluto disconoscerli.

Soltanto se avesse inviato un'apposita dichiarazione di disconoscimento, il gestore avrebbe potuto bloccare gli addebiti delle rate e stornare quelle già addebitate. Orbene, alcuna dichiarazione di disconoscimento è stata mai inviata dalla Sig.ra [REDACTED]. Al contrario, il giorno 31/8/2017 la stessa confermava agli operatori che si trattava di due telefoni acquistati con la sua carta di credito (cfr. schermata contatti allegata)".

Sulla base di quanto sopra ha respinto ogni addebito e richiesto il rigetto dell'istanza.

Si dà atto che l'istante non ha presentato memorie di replica.

3. Motivazione della decisione

Valutazioni preliminari

Va preliminarmente rilevata l'inammissibilità di parte della richiesta dell'istante di cui al punto ii) intesa ad ottenere, mediante il presente provvedimento definitorio, una declaratoria di risoluzione contrattuale. Questo Corecom ritiene di non potersi pronunziare in merito, ostando a ciò l'ambito della propria competenza decisoria, circoscritta nei termini di cui all'art. 19, comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie operatori – utenti, allegato alla Delibera Agcom n. 173/07/Cons. Come è noto il provvedimento di definizione può comportare, nell'ipotesi di accoglimento, anche parziale, della domanda, la condanna dell'operatore al rimborso di somme non dovute o al pagamento di indennizzi contrattuali.

Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono accolte come di seguito precisato.

L'istante lamenta la modifica unilaterale delle condizioni tariffarie e la conseguente emissione di fatture difformi ed eccessivamente onerose rispetto agli accordi assunti. Chiede, pertanto, lo storno dell'indebita fatturazione ed il riallineamento del contratto alla proposta commerciale, a suo tempo, accettata telefonicamente.

Occorre dare atto, secondo le risultanze documentali disponibili, delle seguenti circostanze:

- a) nel maggio 2017, l'istante ha concluso un contratto con l'operatore Vodafone Italia S.p.A. per l'attivazione del piano Iperfibra;
- b) l'operatore, come da brochure allegata, ha attivato l'offerta secondo il profilo tariffario richiesto;
- c) la fattura [redacted] di € 54,74 , per la quale è stata avanzata richiesta di storno, contiene oltre al canone mensile previsto dal piano tariffario prescelto, anche importi relativi all'acquisto due apparecchi cellulari;
- d) la Sig. ra [redacted] non ha fornito prova di aver disconosciuto l'acquisto dei due apparecchi, anzi dalla schermata allegata dalla società Vodafone, risulta che in data 31.08.2017 la stessa confermava agli operatori che si trattava di due telefoni acquistati con la sua carta di credito.

La fattura è quindi dovuta limitatamente a tali addebiti.

Alla luce di quanto sopra, la richiesta di restituzione di quanto pagato *sub i*), non può essere accolta dal momento che gli addebiti risultano legittimi.

Le spese di procedura si compensano integralmente tra le parti.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [redacted], riguardo l'istanza GU14 avanzata in data 5 dicembre 2017, prot. n. 12212/C, dalla Sig.ra [redacted] nei confronti di Vodafone Italia S.p.A..

Delibera

il rigetto dell'istanza.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

IL DIRIGENTE
Ing. Vincenzo Fiore



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

