

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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

DELIBERAZIONE N. 81 del 20 dicembre 2016

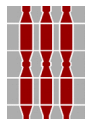
OGGETTO	Definizione della controversia XXXXX contro Vodafone Italia XX
----------------	--

	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 e assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXXXX contro Vodafone Italia XX

(GU14 N. XX/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 20 dicembre 2016,

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;

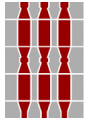
VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

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”*;

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*



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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 9 ottobre 2015 (prot. n. XX/2015) con la quale la società XXXX, con sede in XXXX, 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 XX;

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 alle utenze di tipo affari di cui al contratto cod. cliente n. XXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

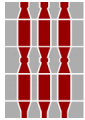
- a) il 17.10.2013 ha sottoscritto offerta tutto incluso “Ram Relax” per una prima serie di SIM, ed una successiva modifica contrattuale il 20 aprile 2015;
- b) nei bimestri 24 marzo 2015 – 22 maggio 2015, 23 maggio 2015 – 21 luglio 2015, 22 luglio 2015 – 19 settembre 2015, l'importo delle fatture è passato da circa 4.600 euro a 13.900 euro;
- c) è stato inviato un primo reclamo in data 9 giugno 2015 ed un successivo il 2 luglio 2015.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) il rispetto degli accordi contrattuali, con eliminazione delle voci di spesa mai chieste ed attivate, nonché dei disservizi riscontrati;
- II) storno delle somme non dovute ed indebitamente richieste.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha depositato scritti difensivi.



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, la domanda di cui al punto I) non sarà oggetto di trattazione in quanto volta ad ottenere un *facere*, il quale non rientra nel contenuto c.d. vincolato del provvedimento di definizione, così come previsto dall'art. 19, comma 4, del Regolamento.

Nel merito, le altre richieste di parte istante meritano accoglimento nei limiti e nei termini di seguito precisati.

Dalla documentazione depositata dall'istante, non contestata dall'operatore, risulta che la società sottoscriveva, il 17 ottobre 2013, un contratto con la Vodafone per l'attivazione di 10 SIM. Successivamente, e precisamente il 20 aprile 2015, la medesima società, aderendo ad un'offerta del gestore, attivava 39 SIM con piano tariffario Ram Relax Business, il cui costo, di 45 euro ciascuna, veniva ridotto di 10 euro per 13 SIM e di 14 euro per le altre 26.

Risulta inoltre che l'istante ha attivato l'opzione "Europa in relax" per 36 delle 39 SIM al costo dichiarato di 15 euro per ogni SIM, con traffico voce e dati illimitato nell'Unione Europea.

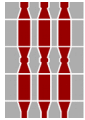
Tanto premesso, la società ha affermato che le fatture ricevute successivamente alle modifiche contrattuali del 20 aprile 2015 non corrispondevano alle condizioni tariffarie pattuite, sia per quanto concerne l'applicazione del piano tariffario Ram Relax Business, sia per quanto concerne il traffico extra nazionale.

A quest'ultimo proposito, la società XXXXX ha dichiarato, in particolare, che l'operatore non applicava il pattuito piano tariffario ma l'opzione "extra Europa travel", mai richiesta, al costo di 75 euro/mese per ogni SIM, oltre alla fatturazione a consumo del traffico EU.

L'istante inoltre, non contestato dall'operatore, ha sostenuto che sono stati addebitati canoni relativi a 24 SIM per l'offerta dati Internet Speed New 4G, di cui, in data 29 aprile 2015, era stata richiesta la sospensione per il periodo di 6 mesi. Tale assunto è confermato anche dal reclamo, inoltrato via fax il 2 luglio 2015, al quale il gestore non ha dato alcun riscontro.

La società infine, non contraddetta, contesta l'attivazione dei servizi Internet Business e Contenuti sms/mms/mobile/pc, in quanto mai richiesti.

A questo proposito, in relazione all'efficacia probatoria delle affermazioni dell'istante, assume rilievo il principio secondo cui, in assenza di contestazioni da parte dell'operatore, quanto dichiarato dalla società XXXX va ritenuto provato. In tal senso dispone l'articolo 115, comma 1 c.p.c., da considerarsi come espressivo di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui fatti "non specificamente contestati" (*ex multis*, Corecom E. Romagna, del. 15/10; Corecom Lazio, del. 43/12; Corecom Lombardia, del. 17/12). La stessa Corte di Cassazione, peraltro, ha statuito che i fatti non specificamente contestati esonerano la controparte dall'onere di fornire la relativa prova (*ex plurimis*, Corte di Cassazione, sez. III, n. 22837 del 10.11.2010).



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Tanto premesso, in applicazione dell'articolo 1218 cod. civ. e della consolidata interpretazione giurisprudenziale in materia, l'utente, ha l'onere di dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, gravando invece sull'operatore l'onere di fornire la prova del proprio esatto adempimento pena, in difetto, l'accoglimento delle pretese attoree (conf. Agcom, dell. nn. 145/15/CIR, 35/16/CIR, 123/16/CIR) .

Nel caso che ci occupa, l'istante ha adempiuto al proprio onere di allegazione su di lui incombente, allegando il contratto stipulato ed i reclami inoltrati, l'operatore invece nulla ha dedotto, con il conseguente accoglimento della richiesta della società XXXX.

Pertanto, l'operatore è tenuto a stornare gli importi come di seguito determinati ed addebitati dal 20 aprile 2015 sino alla fattura indicata nella memoria di replica e riferita al bimestre 20.9.2015-18.11.2015, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione contabile ed amministrativa dell'utente:

- a) gli addebiti eccedenti le somme previste nel piano tariffario denominato "Ram Relax Business";
- b) le somme relative agli addebiti conseguenti alla mancata applicazione dell'opzione Europa Relax per 36 SIM, al netto, ovviamente, di quelle comprese in detta opzione tariffaria;
- c) le somme addebitate a titolo di servizi mai richiesti, quali quelle riferite al piano Extra Europa Travel, servizio Internet Business e contenuti sms/mms/mobile/pc;
- d) le somme relative al canone per l'offerta dati Internet Speed New 4G, per 24 SIM per il periodo di 6 mesi, relativamente al quale era stata inoltrata all'operatore richiesta di sospensione.

Gli storni dovranno essere effettuati al netto di eventuali accrediti già avvenuti e riferiti ad addebiti oggetto della presente contestazione.

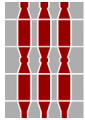
Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato al procedimento con l'assistenza di un consulente, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXXXX, con sede in XXXXXX, per i motivi sopra indicati,

- A)** l'operatore Vodafone Italia XX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:
- **stornare** gli importi come determinati in motivazione, addebitati a decorrere dal 20 aprile 2015 e sino alla fattura riferita al bimestre 20.9.2015-18.11.2015.
 - **versare** all'istante la somma di **euro 150,00** a titolo di spese di procedura.



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

B) il RIGETTO delle 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)