



REGIONE LIGURIA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERAZIONE N. 4 DEL 21 GENNAIO 2015

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] /VODAFONE OMNITEL BV - (Proc. n. 31/2014).

L'anno 2015 il giorno 21 del mese di gennaio, regolarmente convocato, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Liguria.

Componenti Co.Re.Com. Liguria		Presente	Assente
Alberto Maria Benedetti	Presidente	X	
Christian Moretti	Commissario	X	
Matteo Ridolfi	Commissario	x	

Constatato che la riunione è regolarmente costituita si passa all'esame dell'ordine del giorno, alla quale partecipa il Dott. Roberto Rodolfo De Lorenzi, con incarico di Segretario. Nel corso della riunione, il Comitato assume la presente deliberazione, approvata all'unanimità dei presenti.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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"*;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Regione Liguria e il Comitato regionale per le comunicazioni liguri in data 20 giugno 2014, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 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 dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 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. 179/03/CSP, allegato A, dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 147/11/CIR, recante *"Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni"*;

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED] presentata in data 1° agosto 2014;

VISTI gli atti del procedimento;
CONSIDERATO quanto segue.

La posizione dell'istante

L'istante, come precisato nel formulario UG e nella lettera di reclamo del 14 aprile 2014, afferma di essere migrato da Vodafone a Telecom in data 7 gennaio 2014. Nel mese di marzo 2014 l'istante riceve la fattura AE02466565, del 19 febbraio 2014, di importo pari ad euro 1.103,03, recante "costi per recesso anticipato. Richiamando il "Decreto Bersani bis", che ha stabilito l'illegittimità di penali per recesso anticipato, chiede alla compagnia telefonica:

- i. l'annullamento della fattura n. AE02466565 del 19 febbraio 2014,
- ii. il rimborso dell'importo pagato,
- iii. un indennizzo per mancata risposta al reclamo,
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

La posizione dell'operatore

Vodafone Omnitel BV sostiene che il cliente aveva attivi due abbonamenti esportati in data 13.02.2014:

- 1) sull'abbonamento [REDACTED] Relax, attivato il 13.02.2013. aveva attivo Contratto TNP (Telefono No Problem) che lo vincolava dal 01.03.2013 al 02.10.1015. Pertanto, nella fattura contestata, gli sono state addebitate le penali sia dell'offerta TNP (Rate telefonino IPHONE 5 per 247,93) sia quella relativa al vincolo di 12 mesi "relax";
- 2) sull'abbonamento Facile Medium aveva attivo un altro contratto TNP (Telefono No Problem) [REDACTED] che lo vincolava dal 8.02.2012 al 09.09.14 (anticipo 5€, 30 rate da 5 €, penale 413.22 €). L'utente ha esportato anticipatamente anche questa numerazione in data 13.02.2014 e pertanto è stato effettuato il relativo addebito sempre nella stessa fattura.

Il cliente ha cambiato operatore prima del termine dei contratti legati alle SIM oggetto del contendere.

Per non pagare penali, il cliente avrebbe dovuto rispettare la scadenza annuale del vincolo contrattuale ed il pagamento delle rate relative agli apparecchi.

Motivazione della decisione

In via preliminare, si deve precisare che:

- 1) si sono riscontrate difficoltà nella disamina delle argomentazioni esposte dall'istante, difettando il ricorso presentato di rigore formale e consequenziale connessione delle argomentazioni esposte (sul dovere di sinteticità e chiarezza degli atti processuali, v. anche Cons. di Stato, sez. I, Adunanza di Sez. del 10 luglio 2013 e del 6 novembre 2013, N. affare 0034672013);
- 2) le fattispecie contestate e non indicate nell'istanza di conciliazione rappresentano un oggetto nuovo ai fini della definizione della controversia, e come tali devono considerarsi inammissibili ai sensi dell'articolo 14 della delibera Agcom n. 173/07/CONS, che esclude la possibilità di allegare in fase di definizione fatti del tutto nuovi.

In conseguenza di quanto sopra precisato si ritiene che l'unico oggetto di valutazione, in sede di definizione della controversia, debba essere la richiesta di l'annullamento della fattura n. AE02466565 e la richiesta di indennizzi per mancata risposta al reclamo del 14 aprile 2014.

L'istante contesta la fattura AE02466565, del 19 febbraio 2014, di importo pari ad euro 1.103,03, ed in particolare i "costi per recesso anticipato. Tali costi, nella citata fattura ammontano ad euro 81,96 e euro 661,15. Le altre voci della fattura risulterebbero quindi dovute e, sulla base della documentazione agli atti del Comitato, non risultano contestate.

Va rilevato che nella fattura in oggetto risulta difficile comprendere il contenuto analitico delle due voci identificate genericamente: “Corrispettivo per Recesso anticipato/disattivazioni anticipate” e “Corrisp. Recesso Anticipato Tel.”

L’art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007 stabilisce che “I contratti per adesione stipulati con gli operatori di telefonia (...) devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell’operatore (...). Le clausole difformi sono nulle (...)”. Conseguentemente, gli unici importi che possono essere posti a carico dell’utente sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato dall’operatore. Nella fattispecie, nulla è stato dimostrato, nella sua memoria, da parte di Vodafone Omnitel BV. In particolare Vodafone Omnitel non fornisce:

- a) informazione in merito alla tipologia di offerta,
- b) un adeguato supporto probatorio atto a dimostrare non solo la congruenza tra i costi sostenuti e le voci di addebito imputate.

Quanto sopra premesso.

- i. La richiesta di annullamento della fattura n. AE02466565 del 19 febbraio 2014 è da accogliere parzialmente, solo per la parte relativa ai costi di recesso anticipato.
- ii. La richiesta rimborso dell’importo pagato non può essere accolta in quanto risulta domanda nuova rispetto alle richieste contenute nell’istanza di conciliazione (e al reclamo all’operatore del 14 aprile 2014), e di conseguenza viola il principio dell’obbligatorietà del tentativo di conciliazione risultando improcedibile.
- iii. E’ da accogliere la richiesta di un indennizzo per mancata risposta al reclamo, del 14 aprile 2014, a cui non è stata data risposta da parte di Vodafone Omnitel. L’indennizzo per mancata risposta al reclamo va computato in base al parametro previsto dall’articolo 11, comma 1, dell’allegato A alla delibera 73/11/CONS secondo il quale: “Se l’operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”. Di conseguenza, a fronte del reclamo scritto, inoltrato dall’istante, a mezzo PEC, alla società Vodafone Omnitel BV in data 14 aprile 2014, in considerazione dei 48 giorni intercorrenti dal 30 maggio 2014 (scaduti i 45 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dal codice di condotta e Carta del Cliente dei Servizi mobili e fissi di Vodafone Omnitel B.V.) al 16 luglio 2014, data di svolgimento dell’udienza di conciliazione, l’istante ha diritto alla corresponsione dell’importo di euro 48,00, a titolo di indennizzo.
- iv. Per quanto concerne le spese di procedura appare equo liquidare in favore della parte istante, tenuto conto, come previsto dall’articolo 19, comma 6, del Regolamento, del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti, l’importo di euro 50,00 (cinquanta/00).

DELIBERA

1. Il Co.Re.Com. accoglie parzialmente l’istanza di [REDACTED] nei confronti della società Vodafone Omnitel BV.

2. La Società Vodafone Omnitel BV è tenuta a corrispondere in favore dell’istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza:

- i. euro 742,11, a titolo di storno, sulla fattura n. AE02466565 del 19 febbraio 2014, degli importi relativi alle voci “recesso anticipato”;
- ii. euro 48 a titolo di indennizzo per mandata risposta al reclamo del 14 aprile 2014.

3. La Società Vodafone Omnitel BV è tenuta, altresì, a comunicare a questo Co.Re.Com. l’avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno subito.

6. 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 sui siti *web* del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL SEGRETARIO
(Roberto Rodolfo De Lorenzi)

IL PRESIDENTE
(Prof. Alberto Maria Benedetti)

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL DIRIGENTE
(Dott.ssa Afra Serini)