



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E
DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 13/2016

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA STELLA XXXXXX C/
VODAFONE ITALIA SPA (già Vodafone Omnitel N.V.)

L'anno duemilasedici il giorno 17 del mese di Marzo 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	

DELIBERA N.13/2016

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
STELLA XXXXXX C/ VODAFONE ITALIA SPA (GIÀ VODAFONE OMNITEL N.V.)
(PROT. N. 14124/C DEL 18 NOVEMBRE 2014)**

IL CORECOM DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 17 marzo 2016;

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 Legge regionale 27 marzo 2000 n. 20, recante norme per l’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 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 Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17 novembre 2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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. 274/07/CONS del 6 giugno 2007 recante “*... Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”;

VISTO l’Accordo Quadro sulle migrazioni del 14 giugno 2008 relativo alla disciplina delle modalità operative di gestione delle procedure di attivazione, migrazione e portabilità del numero geografico ai sensi della delibera n. 274/07/CONS, 417/06/CONS, 4/CIR/99;

VISTA la delibera n. 41/09/CIR approvata il 24 luglio 2009 recante “*integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*”;

VISTA l’istanza dell’utente **STELLA XXXXXX** presentata in data **18 NOVEMBRE 2014**;

VISTI gli atti del procedimento ;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato istanza di definizione nei confronti della società Vodafone Omnitel. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato

quanto segue:

- a. In data 15.05.2014 attivava presso un punto vendita Vodafone un'offerta promozionale per l'acquisto del telefono cellulare che prevedeva l'acquisto rateale con anticipo di euro 69,00 e con addebito su propria carta di credito della residua somma di euro 450,00 in 30 rate mensili di euro 15,00 cadauna con scadenza ottobre 2016;
- b. Riceveva regolare fattura n. 1406670320 del 15.05.2014 con addebito dell'anticipo di euro 69,00;
- c. In data 2.07.2014 la Vodafone addebitava in un'unica soluzione il residuo importo di euro 450,00;
- d. A fronte di tale ingiustificato addebito, presentava diverse segnalazioni telefoniche nonché formali diffide scritte in data 23.07.2014 e 05.08.2014, richiesta di risarcimento danni in data 14.08.2014, nonché denunce presso i competenti organi giudiziari.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. Restituzione della somma indebitamente prelevata;
- ii. Indennizzi per malafede contrattuale;
- iii. Risarcimento di tutti i danni patrimoniali e non per un importo di euro 4.000,00;
- iv. Spese per un importo di euro 200,00;
- v. Ripristino dello status quo ante con pagamento delle restanti rate con bollettini postali.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone Omnitel B.V. non ha fornito informazioni o motivazioni tecnico-giuridiche in ordine alle doglianze dell'istante, né ha fatto pervenire memorie o controdeduzioni. Ha comunque contestato quanto dedotto dall'istante e nel corso dell'audizione si è dichiarata disponibile al rimborso della somma di euro 500,00.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, occorre chiarire che la richiesta *sub iii.* di risarcimento dei danni, nonché la richiesta *sub v.* di ripristino dello status quo ante e modifica delle condizioni di pagamento, non saranno oggetto di trattazione in quanto entrambe esulano dal contenuto tipico delle decisioni cui è chiamato questo Ufficio: ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento approvato con Delibera n. 173/07/CONS, infatti, l'Autorità, "... può condannare al rimborso di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità...", ma non ha il potere di accertare i danni di cui si chiede il risarcimento o di autorizzare modifiche alle condizioni

contrattualmente stabilite. Le richieste di risarcimento danni e di modifica delle condizioni di pagamento sono quindi da considerarsi inammissibili.

In merito alla richiesta *sub i.*, risulta agli atti che l'operatore ha provveduto in maniera unilaterale e senza alcun preavviso alla modifica delle condizioni di pagamento contrattualmente pattuite tra le parti, addebitando in un'unica soluzione l'importo di euro 450,00 sulla carta di credito dell'istante. In mancanza di prova contraria, l'istante ha quindi diritto alla restituzione della somma indebitamente prelevata dall'operatore per un importo di euro 450,00.

In merito alla richiesta *sub ii.*, giova intanto precisare che, in un'ottica di tutela dell'istante e nel rispetto delle finalità della procedura di risoluzione stragiudiziale delle controversie, la richiesta è stata interpretata secondo il suo significato più pertinente alla questione esaminata. In mancanza di una fattispecie tipica di "indennizzo per malafede contrattuale", si è ritenuto opportuno qualificare la richiesta nel senso generico di indennizzo per le fattispecie di inadempimento risultanti dall'istruttoria.

Ora, dalle risultanze istruttorie è stato accertato che l'istante ha presentato diverse segnalazioni telefoniche e diversa corrispondenza scritta, tutta regolarmente depositata agli atti, a cui l'operatore non ha fornito alcuna risposta.

Ragion per cui ai sensi dell'art. 11 Regolamento indennizzi di cui alla Delibera n. 73/11/CONS l'istante ha diritto all'indennizzo per mancata risposta ai reclami *per un importo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00.*

Per il calcolo del *dies a quo* si individua il 23.07.2014, data della prima segnalazione anticipata all'operatore a mezzo fax. Pertanto, l'istante ha diritto al suddetto indennizzo per il periodo dal 22.08.2014 (data in cui è scaduto il termine di 30 giorni stabilito dalla carta servizi per la risposta) al 17.11.2014 (data dell'udienza di conciliazione) per un totale di 87 giorni.

In merito alla richiesta *sub iv.* relativa alle spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (*cento/00*) considerato il comportamento complessivamente avuto dalle parti anche nel corso del procedimento di conciliazione.

Tutto ciò premesso

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di Stella xxxxx nei confronti della società VODAFONE ITALIA SPA già VODAFONE OMNITEL N.V.
2. La società VODAFONE ITALIA SPA è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (*cento/00*) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. euro 87,00 (*ottantasette/00*) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
 - ii. euro 450,00 (*quattrocentocinquanta/00*) a titolo di rimborso dell'importo non dovuto ma addebitato dalla Società.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE
Vesna Alagia