

Verbale n. 8

Adunanza del 22 aprile 2016

L'anno duemilasedici, il giorno ventidue del mese di aprile, alle ore undici in Torino, presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, Presidente, Tiziana MAGLIONE, Vicepresidente, Ezio ERCOLE, Commissario, e con l'assistenza della Signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 22 - 2016

Oggetto: Definizione della controversia GU14 352/2014 – XXX ONLUS PIEMONTE / VODAFONE ITALIA S.p.A. (già Vodafone Omnitel B.V.).

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;*

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;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 Assemblies 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 del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza GU14 1.11.12.5/352/2014 con cui XXX Onlus Piemonte (di seguito, per brevità, XXX) ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Vodafone Italia S.p.A. (di seguito, Vodafone) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom comunicava alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE la memoria difensiva e la documentazione inviate dall'operatore e le repliche di parte istante;

VISTA la nota con la quale le parti venivano convocate per l'udienza di discussione;

UDITE le parti a detta udienza in cui Vodafone insisteva nell'eccepire la mancata produzione di documento attestante l'invio della richiesta di esenzione T.C.G. e ribadiva che all'operatore non risultavano effettuati i pagamenti in contestazione;

DATO ATTO che in udienza l'Ufficio richiedeva a parte istante, ai sensi dell'art. 18, comma 2 del Regolamento, di fornire prova degli avvenuti pagamenti dei conti telefonici oggetto di controversia attraverso la produzione di idonea attestazione rilasciata dall'Istituto bancario o dall'Ufficio postale;

DATO ATTO che l'udienza veniva pertanto rinviata a data da destinarsi;

DATO ATTO che parte istante non forniva all'Ufficio la documentazione richiesta, né nei termini assegnati, né successivamente;

RITENUTA esaurita la fase istruttoria e non necessaria un'ulteriore udienza di discussione;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia

L'istante, nella propria istanza introduttiva, in riferimento all'utenza n. XXX, rappresenta che:

- in data 6/8/2014, nonostante tutte le fatture risultino pagate, riceve una comunicazione di sospensione della linea in quanto non risulterebbe pagata la fattura AE04146353 del 16/63/2014 di cui si allega documento contabile di bonifico;
- gli addebiti non corrispondono al contratto;
- risulta ancora applicata la tassa di concessione governativa malgrado esenzione già documentata a suo tempo.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) la cessazione da parte di Vodafone dell'invio di sms minatori;
- 2) l'adeguamento della fatturazione al contratto;
- 3) l'eliminazione dell'addebito della tassa di concessione governativa presente ancora nella fattura AE10112476 del 22/7/2014 che deve essere rimesa senza tale tassa e adeguata al contratto;
- 4) l'indennizzo per disagi morali subiti.

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta che:

- l'istante non ha documentato l'invio del modulo di richiesta esenzione T.C.G, del piano tariffario sottoscritto diverso da quello addebitato in fattura e del documento contabile con evidenza del numero di CRO relativo al bonifico bancario per il pagamento della fattura AE04146353;
- che gli importi addebitati in fattura sono corretti;
- che viceversa l'istante ha un insoluto di e 1.617,08 relativo a più fatture.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore richiede di respingere ogni domanda formulata nei suoi confronti.

Nella replica, l'istante precisa:

- di aver più volte inviato la documentazione attestante l'esenzione T.C.G.;
- che, per il presunto insoluto, i numeri CRO dei bonifici (che vengono indicati) sono stati più volte inviati via fax al servizio clienti Vodafone.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito

Preliminarmente si deve evidenziare l'inammissibilità della domanda avanzata dall'istante di cui al punto 1) in quanto sono da rigettarsi le richieste dirette all'ottenimento di decisioni che esulano dal contenuto vincolato delle pronunce di definizione, così come previsto dall'art. 19, comma 4) del Regolamento ai sensi del quale: "L'autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare

l'operatore ad effettuare rimborsi 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". Alla luce di tali previsioni, si ritiene che esuli dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione la richiesta volta ad ottenere dall'operatore la cessazione dell'invio di sms ritenuti dalla parte istante "minori".

B) Nel merito

B.1 Sul mancato pagamento della fattura e conseguente invio di preavviso di sospensione

La vicenda oggetto della presente controversia riguarda l'invio da parte dell'operatore di un preavviso di sospensione del servizio per un asserito mancato pagamento di una fattura.

In proposito l'istante sostiene che i conti telefonici sono tutti saldati e in relazione al saldo della fattura AE04146353 allega la schermata di un'operazione di pagamento on line (peraltro poco leggibile), non indicante il numero CRO e certo non idonea a costituire prova del pagamento.

L'operatore, nelle proprie difese, ha eccepito il mancato pagamento della fattura in oggetto, oltre ad altre fatture seguenti.

L'istante ha replicato indicando alcuni numeri di CRO a sua detta riferibili ai bonifici effettuati in favore di Vodafone, senza però allegare documentazione probatoria al riguardo.

Non solo, neanche a seguito di istanze istruttorie svolte dal Corecom, con le quali è stato esplicitamente richiesto a XXX di fornire all'Ufficio scrivente prova degli avvenuti pagamenti dei conti telefonici oggetto di controversia attraverso idonea attestazione in originale rilasciata dall'Istituto bancario o dall'Ufficio postale, parte istante ha provveduto a depositare la documentazione che gli avrebbe consentito di dimostrare un eventuale comportamento illegittimo dell'operatore.

Ne consegue che le domande dell'utente devono rigettarsi nel merito, fondandosi su un presupposto di fatto (l'avvenuto pagamento di tutte le fatture ricevute) non provato. Non si ravvisano quindi i presupposti per un indennizzo.

B.3 Sull'adeguamento della fatturazione al contratto

L'utente ha altresì lamentato che gli addebiti non corrispondono al contratto, senza allegare alcuna documentazione.

L'operatore ha eccepito la genericità della domanda, affermando viceversa la correttezza della fatturazione.

Non avendo l'utente ulteriormente replicato a tale affermazione, né avendo prodotto documenti a supporto della propria domanda, ed essendo la situazione in oggetto genericamente dedotta e non meglio circostanziata, non si ritiene accoglibile la richiesta formulata da XXX.

B.4 Sulle tasse di concessione governativa

XXX lamenta infine la mancata applicazione da parte dell'operatore dell'esenzione della tassa di concessione governativa, senza peraltro spiegarne il presupposto (si suppone per la qualità di Onlus dell'istante), né allegando documentazione al riguardo. Solo in risposta alla memoria di Vodafone, che eccepisce la mancata ricezione della richiesta di esenzione, XXX produce documento dell'Agenzia delle Entrate di iscrizione dell'associazione all'Anagrafe delle Onlus. Tuttavia, in atti non risulta che tale documento sia stato inviato all'operatore. La domanda dell'istante non può quindi essere accolta.

C) Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 19, comma 6 del Regolamento. Inoltre, secondo quanto previsto dalle Linee guida approvate con delibera 276/13/CONS, l'esito della definizione della controversia può essere significativo ai fini della liquidazione delle spese, secondo gli ordinari criteri processuali per cui all'accoglimento integrale delle istanze può far seguito un'integrale copertura delle spese di procedura, mentre dall'accoglimento parziale o dal rigetto delle istanze può invece derivare la loro compensazione parziale o integrale tra le parti.

Nel caso di specie, tenuto conto di quanto sopra affermato, si ritiene congruo compensare integralmente le spese.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata dal XXX Onlus Piemonte, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, contro l'operatore Vodafone Italia S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX.

Compensa integralmente le spese.

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 è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente
Bruno Geraci

IL COMMISSARIO RELATORE
Tiziana Maglione