

Regione Umbria

Assemblea legislativa



AGCOM

**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

DELIBERAZIONE N. 55 del 22 maggio 2017

OGGETTO N. 2	Definizione della controversia XXXXX contro Vodafone Italia SpA
---------------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni X

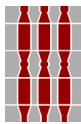
Membro: Maria Mazzoli X

Membro: Stefania Severi X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli

**Definizione della controversia XXXXX contro Vodafone Italia SpA****(GU14 N. XX/2016)****IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA**

nella riunione del 22 maggio 2017,

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;

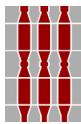
VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

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, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

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 4 ottobre 2016, (prot n. XX/2016) con la quale la società XXXXXX, con sede in XXXXXX, 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 SpA;

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;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:**1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione al contratto cod. cliente n. XXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

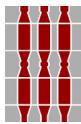
- a) a febbraio 2016, tramite Agenzia, concludeva un contratto;
- b) l'offerta prevedeva un costo di circa 420 euro a bimestre;
- c) le fatture emesse contenevano voci di costo errate ed a nulla sono valsi i reclami inoltrati;
- d) al solo scopo di avere una riallineamento dei prezzi pro futuro, provvedeva, nel gennaio 2016, a pagare un conguaglio, inutilmente;
- e) il 31 maggio 2016 passava ad altro operatore;
- f) nonostante tutto, Vodafone addebitava i costi per recesso anticipato;
- g) ulteriori reclami rivolti all'operatore sono rimasti inevasi.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) allineamento del contratto rispetto ai costi pattuiti;
- II) restituzione delle somme non dovute;
- III) restituzione delle somme addebitate in conseguenza della disdetta di tre sim fonia.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

- a) il Corecom non è competente a conoscere di richieste di risarcimento danni;
- b) il cliente ha ricevuto storni e note di credito al fine di normalizzare la propria posizione amministrativa;
- b) non risulta pagata alcuna fattura, a far data dall'attivazione.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

Nella nota datata 5 dicembre 2016 l'istante rileva di non aver ricevuto le memorie difensive del gestore, pertanto le ritiene irricevibili; ritiene parimenti irricevibili le memorie di replica.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare va evidenziato che è inammissibile la richiesta di cui al punto I) in quanto, ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare storni, rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi.

Passando al merito, le richieste di cui ai punti II) e III) meritano accoglimento, per i motivi di seguito riportati.

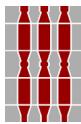
Va primariamente ricordato che il Responsabile del procedimento, in sede di udienza di discussione del 24 gennaio 2017, chiedeva alle parti di depositare copia del contratto stipulato, entro il termine del 3 febbraio successivo.

La richiesta è stata evasa solamente dall'istante il quale, con nota prot. n. XXX/17 del 30 gennaio 2017, versava in atti copia del contratto sottoscritto dalla società XXXXX con il gestore, oltre ad una tabella di sintesi in cui sono riportati i costi pattuiti e quelli, invece, applicati da Vodafone.

La copia del contratto evidenzia che, il 3 febbraio 2015, l'istante ha sottoscritto una proposta di abbonamento con l'operatore Vodafone. Dalla medesima documentazione, ed in ordine ai profili tariffari applicati, emerge solamente che la società XXXXX ha aderito all'offerta "Soluzione Ufficio Fibra" ed all'Offerta Dati "VF Internet4G Speed New". L'operatore, dal canto suo, non ha fornito la documentazione richiesta, in particolare, non ha depositato alcun documento contrattuale riferito al piano tariffario effettivamente sottoscritto, così da consentire una verifica in ordine alla correttezza delle somme addebitate e qui contestate.

Oltre a ciò, l'istante ha anche depositato una serie di comunicazioni via mail, sia con l'Agente con il quale era stato concluso il contratto, sia con il gestore, in cui lamenta a chiare note il fatto che trovava in fattura addebiti non corrispondenti ai costi pattuiti.

A fronte di ciò, si rileva che, in base alle regole che presiedono al riparto dell'onere probatorio in materia di obbligazioni, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento

**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

del danno ovvero per l'adempimento, deve solamente provare la fonte (legale o negoziale) del proprio diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dell'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto corretto adempimento (tra le altre, Cass. SS.UU., sent. n. 13533/2001; Cass., sent. n. XXXXX). Tanto premesso, si evidenzia che, mentre l'istante ha adempiuto al proprio onere di allegazione, non altrettanto può dirsi per l'operatore, il quale non ha fornito alcun elemento a conferma e prova della correttezza degli importi contestati.

Pertanto, merita accoglimento la richiesta di rimborso/storno delle somme addebitate in eccedenza rispetto ai costi pattuiti nei termini illustrati dall'istante nel prospetto allegato alla copia del contratto, trasmessa a questo Ufficio con mail del 30 gennaio 2017 (prot. n. XXX/17) e corrispondenti a quelli riportati anche, ad esempio, nella mail del 3 aprile 2015. In conclusione quindi, Vodafone dovrà rimborsare /stornare tutti gli importi addebitati che eccedano la cifra di 424,56 euro a bimestre, IVA compresa, e riferiti al periodo antecedente il 31 maggio 2016, data che l'istante, non contestato dall'operatore, indica come giorno di cessazione delle 3 SIM; dovrà inoltre rimborsare/stornare tutte le somme eccedenti l'importo relativo alle linee fisse ed addebitate a far data dal 31 maggio 2016, ivi compresi gli eventuali costi per recesso anticipato in quanto determinato da giusta causa dipendente da fatto proprio dell'operatore, come sopra evidenziato.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura appare equo liquidare, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 100,00.

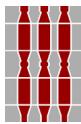
Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXXXX per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Vodafone Italia SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **rimborsare/stornare** gli importi contestati dall'istante, nei termini di cui in motivazione.



Regione Umbria

Assemblea legislativa



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

La somma di cui al punto precedente dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- versare all'istante la somma di euro 100,00 (cento) a titolo di spese di procedura.

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)