



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

DELIBERAZIONE N. 57 del 22 maggio 2017

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

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairolì

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXXXXXXX contro Vodafone Italia Spa

(GU14 N. X/2017)

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 emissione 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 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 3 gennaio 2017, (prot n. XX/2017) con la quale la XXXXX, con sede in XXXXXXX, 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 all'utenza di tipo “affari” n. XXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) l'operatore, nonostante il recesso dal contratto del luglio 2012, continuava ad emettere fatture;
- b) tra le somme richieste dal recupero crediti vi sono anche gli importi di una fattura stornata con verbale di conciliazione del 19/02/2013.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- I) storno di tutte le fatture emesse nei confronti della ditta XXXXX;
- II) indennizzo per i danni e i disagi subiti quantificati in euro 1000,00.

2. La posizione dell'operatore

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

- a) la richiesta di risarcimento del danno non può trovare accoglimento in quanto non rientra nelle competenze del Corecom;
- b) la mera ricezione di richieste di pagamento non ha prodotto alcun “ininterrotto e immotivato contenzioso”.



In base a tale rappresentazione, l'operatore ha chiesto il rigetto delle domande dell'istante.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare va evidenziato che è inammissibile la domanda di risarcimento dei danni 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 rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno. La domanda di risarcimento danni dell'istante, in questa sede, va interpretata come richiesta di indennizzo (in conformità al paragrafo III.1.3 delle linee guida Agcom di cui alla delibera 276/13/CONS).

Nel merito, le domande di parte istante possono essere parzialmente accolte per le motivazioni che seguono.

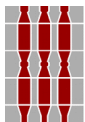
L'istante, non contestato dall'operatore, dichiara di aver effettuato il recesso in data 31/07/2012. ciò è confermato anche dagli atti del precedente procedimento UG XX/2013, conclusosi con verbale di conciliazione in data 19/02/2013.

Nonostante il recesso, Vodafone ha continuato ad emettere fatture. L'operatore pertanto è tenuto a stornare le somme relative al periodo successivo alla disdetta, tenuto conto del termine contrattualmente previsto per la gestione del recesso, con obbligo di regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante e a ritirare la pratica di recupero crediti in esenzione spese. La richiesta di indennizzo non può essere accolta.

Le fatturazioni successive al recesso dal contratto, infatti, integrano una ritardata gestione, da parte dell'operatore, della richiesta di recesso, la quale non appare riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo, neppure in via analogica. In proposito l'Autorità ha affermato che, a fronte della fatturazione indebita, non sussistono i presupposti per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi pagati a fronte di un servizio non usufruito (tra le altre, Agcom, del. 92/17/CONS; del. n. 16/16/CIR).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, alla luce del combinato disposto dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento e del disposto del paragrafo III.5.4 delle Linee Guida, tenuto conto del fatto che l'operatore, in occasione dell'udienza di discussione tenutasi in data 4 maggio 2017, aveva avanzato un'offerta conciliativa assolutamente congrua, sussistono giusti motivi per compensare le spese di procedura tra le parti.

Udita la relazione



DELIBERA

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

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

- **stornare** tutte le fatture emesse a carico dell'istante successivamente alla disdetta contrattuale, con obbligo di regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante e di ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese;

B) il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

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)