PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE N. 53 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 Cairoli

_____

Il Verbalizzante: Monica Cappelli

_____

Definizione della controversia XXXXXXX 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 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 14 settembre 2016, (prot n. XX/2016) con la quale 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 alla numerazione mobile di tipo "affari" n. XXXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) a seguito di modifica del piano tariffario, si vedeva addebitare il canone per il servizio 4G che era stato proposto gratuitamente e che solo in ragione di detta gratuità aveva accettato.

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

I) euro 48,80 come rimborso dei canoni addebitati relativi al servizio 4G;

II) euro 100,00 a titolo di rimborso dei costi sostenuti per la consulenza ai fini della gestione della pratica;

III) euro 30,00 come rimborso dei costi sostenuti per presenziare l'udienza al Corecom;

IV) euro 300,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione di profili tariffari non richiesti da agosto 2015 a maggio 2016;

V) euro 60,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

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

a) l'istante ha aderito ad una proposta commerciale (relax business) che prevede il servizio 4G gratuito per i primi sei mesi. Trascorso tale periodo il costo è di euro 5 al mese; gli addebiti sono

pertanto corretti.

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, non è ammissibile la richiesta di rimborso dei costi sostenuti di cui ai punti II) e III), in quanto la stessa si sostanzia nella richiesta di ristoro di un danno emergente rispetto alla quale non sussiste la competenza del Corecom, giusto il disposto dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento a mente del quale l'Agcom, e per essa il Corecom, può solamente riconoscere rimborsi, storni ed indennizzi, ferma restando la possibilità di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

In merito alle contestazioni dell'istante relative alla fatturazione emessa da Vodafone, siccome recante costi ritenuti difformi rispetto alle condizioni economiche prospettate all'utente in sede contrattuale, deve rilevarsi che le argomentazioni difensive di Vodafone, limitate alla dichiarata applicazione del piano tariffario relax business, non risultano sufficienti a ritenere giustificati i costi contestati dall'istante: non è infatti possibile escludere che detto piano, all'epoca della conclusione dell'accordo, sia stato oggetto di promozioni o sconti, né è stata fornita prova della eventuale durata limitata di detta scontistica; d'altronde, Vodafone avrebbe dovuto quantomeno indicare quale fosse, all'epoca della sottoscrizione del contratto, il costo dei piani tariffari oggetto del contratto e dare prova di aver fatturato detti costi conformemente alle previsioni contrattuali (in questo senso, Agcom, delibera n. 70/16/CONS).

Pertanto, i fatti dedotti dall'istante devono ritenersi non fondatamente contestati dal gestore, sul quale, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe l'onere probatorio della circostanza di aver computato i costi di cui alla propria fatturazione conformemente agli accordi negoziali.

All'istante spetta dunque il rimborso di quanto fatturato per il servizio 4G a partire dalla prima fattura depositata agli atti n. AF15454269 (periodo di fatturazione 22 agosto 2015- 20 ottobre 2015), sino al 14 settembre 2016, data di deposito dell'istanza.

La richiesta dell'istante di indennizzo di cui al punto IV) non può trovare accoglimento, tenuto conto che le doglianze lamentate attengono ad una errata fatturazione emessa dall'operatore che, secondo costante orientamento dell'Autorità, non dà luogo ad indennizzi ma solamente allo storno/rimborso di quanto addebitato (tra le altr, Agcom, delibera n. 61/15/CIR).

Non può essere accolta neanche la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, non essendo stato depositato agli atti nessun reclamo ma solamente una ricevuta di Vodafone, dalla quale non è possibile desumere a quale documento inviato sia riferita.

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 in favore del medesimo, 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 da XXXXXX, per i motivi sopra indicati,

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

- **rimborsare/stornare** quanto versato per il servizio 4G a partire dalla fattura XXXXXX e sino al 14 settembre 2016, 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 della 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)