

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 e la Provincia autonoma di Trento ed il Comitato provinciale per le Comunicazioni;

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 proposta di decisione del consulente del Comitato avv. Matteo Benvegnù a'sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

UDITA l'illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni Carlo Buzzi;

VISTA l'istanza dell'utente XXXX presentata in data 22 dicembre 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 22 dicembre 2014 XXX presentava il formulario GU14 al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, prot. n. 21224/A, col quale si doleva nei confronti di VODAFONE OMNITEL YYY da qui in poi semplicemente VODAFONE, per le sotto meglio dettagliate problematiche:

- a. l'istante in data 31 maggio 2013 sottoscriveva un contratto di telefonia rete fissa – adsl e mobile con l'operatore Vodafone tramite l'agenzia BTrade di Trento, concordando una serie di sconti (tra cui anche la TGC) rispetto alla tariffa base ed il rimborso delle penali per recesso anticipato dall'operatore precedente;
- b. lamenta l'utente la mancata applicazione degli sconti pattuiti ed il mancato rimborso delle penali nonostante una continua corrispondenza a mezzo mail con l'agenzia BTrade che, pur dando continue assicurazioni, non provvedeva ad una definitiva risoluzione delle problematiche contestate.

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

- a) il rimborso degli importi pagati ma asseritamente non dovuti, pari ad euro 4.072,65;
- b) il pagamento di euro 312,00 per la mancata risposta ai reclami relativi alla regolarizzazione delle condizioni pattuite;
- c) il pagamento di euro 5.350,00 per la mancata risposta ai reclami relativi al il malfunzionamento dei servizi Vodafone.

2. La posizione dell'operatore

Convocato il tentativo di conciliazione avanti al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, le parti non addivenivano ad alcun accordo.

In data 19 febbraio 2015, con lettera prot. n. 3031, si dava comunicazione dell'avvio di procedimento per la prevista definizione.

Si comunicava, con lettera dell'8 aprile 2015, la data dell'udienza per il giorno 28 aprile 2015.

Vodafone con memoria depositata in data 23 marzo 2015 comunicava al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento le proprie osservazioni, ribadendo in sostanza la correttezza del proprio operato e rimarcando genericamente la mancanza di supporto probatorio alla tesi dell'utente che, risultando disattivo, avrebbe un insoluto pari ad euro 7.638,58.

All'udienza erano presenti il signor XXX Matthias per XXXX e l'avv. Antonio Donato XXXX per Vodafone in audio conferenza.

Vodafone offriva a mero titolo conciliativo lo storno parziale pari al 60% dell'insoluto.

Il signor XXX dichiarava di non accettare la proposta.

La procedura di conciliazione terminava, pertanto, senza esiti positivi.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'analisi della documentazione in atti ed in particolare dalla lettura della corrispondenza intercorsa tra l'utente e l'agenzia B-Trade per conto di Vodafone, le istanze formulate dall'utente possono trovare accoglimento nei limiti di seguito precisati.

Per quanto riguarda le lamentele dell'utente relative alle problematiche tecniche di malfunzionamento della rete fissa e adsl per 4 mesi e la sospensione dei servizi dal 10 settembre 2013 e per i successivi 10 giorni, segnalate con raccomandata di data 12 settembre 2013, si ritiene congruo riconoscere all'utente un indennizzo complessivo di euro 450,00.

Per quanto riguarda la richiesta dei rimborsi delle somme non dovute e lo storno delle medesime si è resa necessaria l'analisi di tutti i documenti contabili oggetto di contestazione.

Dall'esame della documentazione prodotta in atti si è ritenuto congruo riconoscere all'utente i seguenti importi:

- euro 4.821,84 a titolo di rimborso per somme non dovute per la mancata applicazione degli sconti concordati e della TGC e penali per il recesso anticipato dal precedente operatore;
- a fronte dell'insoluto lamentato dall'operatore pari ad euro 7.638,58 si ritiene corretto lo storno di euro 1.648,73 a titolo di penali per recesso anticipato, euro 1.168,89 relativo alla nota di accredito n. ZZ03101075 di data 7 ottobre 2013 che non risulta concretamente riconosciuta, per un totale quindi di euro 2.817,62; pertanto rimane a carico dell'utente la somma di euro 4.820,96
- euro 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai vari reclami;
- euro 450,00 a titolo di indennizzo per sospensione e malfunzionamento linea fissa e adsl.

In considerazione che ad oggi l'utente presenta un insolvenza di euro 7.638,58 nei confronti di Vodafone, come meglio specificato nelle memorie prodotte dall'operatore, si ritiene congruo

operare una compensazione tra le relative poste debito/credito come sopra specificato rimanendo quindi a carico dell'operatore il riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami e quello relativo alla sospensione malfunzionamento dei servizi per un totale di euro 750,00.

Premesso tutto ciò, il Comitato provinciale per le Comunicazioni

DELIBERA

1. l'accoglimento dell'istanza di XXXX nei confronti della società VODAFONE OMNITEL YYY;
2. La società VODAFONE OMNITEL YYY è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. Euro 750,00 (*settecentocinquanta/00*) a titolo indennizzo come meglio specificato in motivazione;
3. La società VODAFONE OMNITEL YYY è tenuta, altresì, a comunicare a questo Comitato provinciale per le Comunicazioni l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. 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 Comitato provinciale per le Comunicazioni e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Presidente
- Carlo Buzzi -

