



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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

DELIBERAZIONE N. 55 del 24 Ottobre 2016

OGGETTO	Definizione della controversia XXXX ditta individuale contro Vodafone Italia XX
----------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXXX ditta individuale contro Vodafone Italia XX

(GU14 N. XX/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 24 ottobre 2016,

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);



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 10 aprile 2015 (prot. n. XX/15), con la quale la ditta XXXX, corrente in XXXXX, 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 XX;

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:

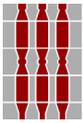
1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di telefonia mobile business XXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) in data 04/11/2013 sottoscriveva un contratto con Vodafone per la formula Vodafone Partita Iva Super Relax, con abbinato uno smartphone, per un corrispettivo mensile di €65,00 oltre IVA;
- b) al momento della stipula veniva richiesto di ricevere le fatture a mezzo email;
- c) già dalla prima fattura si evidenziavano alcune anomalie: la fatturazione non veniva inviata per email, la tassa governativa veniva posta a carico del cliente anziché dell'operatore, venivano addebitate le rate del telefono che dovevano essere comprese, vi erano spese aggiuntive di servizi e traffico;
- d) telefonicamente veniva richiesto il contratto e contestate le fatture; il 30/10/2014 veniva inviato reclamo a mezzo fax, al quale non si è avuta risposta;
- e) riceveva la fattura XXXX del 27/11/2014, per il bimestre ottobre-novembre 2014, recapitata per posta ordinaria solo il 23/12/2014, in cui si disponeva il riaccredito delle rate del telefono, oltre ad addebitare corrispettivi servizi non dovuti, per recesso anticipato mai richiesto e altre irregolarità; anche in questo caso, i reclami sono rimasti privi di riscontro;
- f) in data 06/02/2015, dopo il tentativo di conciliazione, la ditta XXXX decideva di passare dal piano Vodafone Partita IVA Super Relax business al piano ricaricabile, a causa delle numerose irregolarità verificatesi;
- g) Vodafone inviava fattura del 20/02/2015 per €647,48 con vari importi errati, tra cui corrispettivo per risoluzione anticipata di €452,70, il cui importo avrebbe dovuto semmai essere ampiamente inferiore, come risulta dalla pagina web dell'operatore, comunque non dovuto in quanto il recesso era stato determinato da giusta causa.

Sulla base di tali premesse, l'istante ha chiesto:

- I) il rimborso della somma di 180,74 euro di tassa di concessione governativa;
- II) il rimborso della somma di 276,31 euro di servizi e traffico non incluso;
- III) il rimborso di €452,70 di corrispettivo per recesso non dovuto e comunque errato;
- IV) il rimborso della somma di 9,60 euro per spedizioni cartacee non volute;
- V) indennizzo di €1500 per mancata risposta ai reclami;
- VI) indennizzo di €300,00 per mancanza di trasparenza contrattuale;
- VII) indennizzo di €500,00 per i disagi subiti.



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

2. La posizione dell'operatore

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

la richiesta di risarcimento del danno non può trovare riscontro in questa procedura e l'operatore ha agito nel pieno rispetto delle disposizioni legislative e contrattuali che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto, chiede pertanto il rigetto di quanto richiesto dall'istante.

Nelle memorie di replica l'istante chiede che in via preliminare venga dichiarata inammissibile la memoria dell'operatore essendo la stessa stata inviata il 26/05/2015 quando il termine previsto era il 25/05/2015. Inoltre in nessuno scritto difensivo è stato richiesto il risarcimento del danno ma sempre rimborsi e indennizzi. Chiede altresì la inutilizzabilità di qualunque affermazione e produzione documentale contenuti nella replica che abbiano il carattere di novità e che non siano una mera integrazione.

Nelle memorie di replica Vodafone precisa che l'utente non ha provveduto ad effettuare regolare contestazione con raccomandata così come previsto dalle Condizioni generali di contratto.

I conti telefonici emessi risultano in ogni caso corrispondenti ai piani tariffari scelti. Per quanto concerne la tassa di concessione governativa non risultano previsti sconti o promozioni.

Il traffico extra è dovuto in quanto trattasi di traffico non previsto nell'offerta come mms e telefonate a numerazioni a tariffa speciale. Le penali per recesso anticipato sono corrette.

Con nota del 08/06/2015, l'istante comunica che non gli è stata inviata alcuna memoria di replica da controparte e chiede pertanto di dichiararne l'irricevibilità.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Va preliminarmente rilevata la irrivalenza, e la conseguente inutilizzabilità ai fini della decisione, della memoria di replica trasmessa da Vodafone e dei relativi allegati. Con tale memoria, infatti, l'operatore si è avvalso del secondo termine concesso con la comunicazione di avvio del procedimento – limitato, come noto, alla sola presentazione di eventuali integrazioni e repliche – per svolgere le difese di merito che avrebbe dovuto articolare nel primo termine concesso dall'Ufficio, dedicato appunto alla presentazione di memorie e documenti. La *ratio* del doppio termine previsto dall'art. 16, comma 2, del Regolamento è, infatti, quella di consentire alla controparte di replicare esclusivamente in merito alle deduzioni e produzioni avversarie, senza possibilità di svolgere – nell'ambito del secondo termine – difese in merito alle questioni dedotte dall'istante nel formulario GU14, per le quali è previsto, appunto, il primo termine procedimentale. Così facendo, invece, l'operatore Vodafone ha impedito alla parte istante di poter replicare alle sue difese di merito, determinando un'evidente violazione del contraddittorio (Corecom Toscana, del. n. 179/2015, Agcom, determinazione n. 1/2013).

Non può inoltre essere accolta la richiesta di rimborso dell'importo corrisposto a titolo di tassa di concessione governativa. Infatti, ai sensi dell'articolo 2, comma 3 della delibera n.173/07/CONS, sono esclusi dall'ambito applicativo del Regolamento i punti controversi attinenti a profili tributari o fiscali in quanto il sindacato di questa Autorità non può estendersi all'*an debeat* delle TCG (tra le molte, Agcom, del. n. 91/16/CIR).



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Non possono poi essere accolte le censure relative alla mancanza di trasparenza contrattuale ed al disagio subito, non essendo le stesse contemplate dal regolamento indennizzi quali fattispecie autonomamente indennizzabile (conf. Agcom, del. n. 31/16/CIR).

Le domande di rimborso di importi fatturati a vario titolo vanno parzialmente accolte per i motivi che seguono.

L'istante ha solo genericamente dichiarato di avere inoltrato reclami riguardanti gli importi fatturati al servizio clienti, ma non ha precisato quando li avrebbe inoltrati, né fornito elementi identificativi dei medesimi. Se è vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Anche il fax versato agli atti del procedimento, datato 30/10/2014, non esplicita alcuna contestazione di pregresse fatturazioni o costi, ma si limita a richiedere all'operatore la copia del contratto e la specifica economica delle voci ivi previste.

A tal proposito, la delibera Agcom n. 70/12/CIR ha stabilito, in materia di onere della prova, che la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente, consistente, nel caso di specie, nell'avvenuta contestazione delle fatture. Pertanto le richieste di rimborso, a vario titolo, avanzate dall'istante non possono trovare accoglimento.

Discorso a parte, tuttavia, va fatto in ordine al corrispettivo per recesso anticipato. Risulta infatti agli atti che, con fax del 30/10/2014, l'istante aveva chiesto all'operatore sia la copia del contratto sottoscritto, sia le specifiche economiche dello stesso, anche con riguardo al terminale dedotto nell'accordo. L'istante dichiara che detta richiesta è rimasta inevasa e non risulta agli atti alcuna prova dell'avvenuto riscontro. Pertanto, poichè l'operatore non ha reso disponibile all'istante la documentazione contrattuale richiesta, stante la rilevanza della richiesta in relazione alla possibilità, per il cliente, di verificare il rispetto, da parte del gestore, di quanto in concreto pattuito e di poter eventualmente attivarsi per la tutela dei propri interessi, il recesso è stato determinato da giusta causa, con il conseguente diritto allo storno/rimborso dei costi a tale titolo addebitati, con obbligo di ricalcolo e regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa della sig.ra XXXXX.

La richiesta di indennizzo per mancata riscontro al fax del 30/10/2014 va accolta non risultando agli atti del procedimento alcuna risposta da parte del gestore.

Secondo le le condizioni generali di contratto dell'operatore Vodafone i reclami devono essere riscontrati entro quarantacinque giorni dal ricevimento. Il periodo indennizzabile va quindi dal 15/12/2014 al 08/01/2015, data dell'udienza di conciliazione, quale prima occasione in cui hanno avuto modo di discutere della problematica, per un totale di 24 giorni. Nella specie le disposizioni del Regolamento Indennizzi da prendere a riferimento sono contenute nell'art.11, comma 3 (dell'Allegato A), il quale prevede l'indennizzo giornaliero di €1,00 per ogni giorno di ritardo nel riscontro ai reclami, fino ad un massimo di € 300,00. Fatti i calcoli all'istante spetta la somma di euro 24,00 (€1xgg.24 = € 24,00) a titolo d'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo.

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



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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, tenuto conto che l'istante ha partecipato al procedimento con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla ditta individuale XXXX, corrente in XXXXX, per i motivi sopra indicati,

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

- **stornare/rimborsare** all'istante i costi addebitati a titolo di recesso anticipato, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa;

versare all'istante la complessiva somma di **€24,00 (ventiquattro)** a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

Le somme di cui ai punti precedenti dovranno essere maggiorate 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 **€150/00** a titolo di spese di procedura.

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)