Regione Toscana
corecom
comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERAZIONE
n. 74 del 26 maggio 2015

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [redacted] Innocenti /Vodafone Omnitel [redacted]**

Presenti:

SANDRO VANNINI	*Presidente*
GIANCARLO MAGNI	*Vice Presidente*
RENATO BURIGANA	*Componente*
LETIZIA SALVESTRINI	*Componente*
MAURIZIO ZINGONI	*Componente*

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

DELIBERAZIONE
n. 74 del 26 maggio 2015

Il COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";

- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);

- 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;

- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

- l'istanza n. 773 del 22 ottobre 2013 con cui il Sig. [redacted] Innocenti chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel [redacted] (di seguito, per brevità, Vodafone) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 31 ottobre 2013 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 14 febbraio 2014 con cui ha invitato le parti stesse a

presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 31 marzo 2014 poi aggiornata al 19 maggio 2014 alla quale nessuna delle parti compariva;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

L'istante, titolare di un contratto per servizi di telefonia fissa e mobile con l'operatore Vodafone, lamenta l'addebito in fattura di corrispettivi diversi e più onerosi rispetto al piano tariffario sottoscritto; contesta, altresì, la fatturazione congiunta dei servizi di rete fissa, di tipo privato, e di quelli relativi all'utenza mobile, di tipo *business*, stante i "*problemi con il commercialista per gli importi da scaricare*".

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

In data non precisata, l'istante stipulava un contratto con l'operatore Vodafone per l'attivazione dei servizi voce e dati sull'utenza mobile di tipo *business* n. [redacted], con piano tariffario "Vodafone Full Optional Extra", nonché per l'attivazione dei servizi voce e adsl sull'utenza fissa di tipo privato n. [redacted], con piano tariffario "Vodafone Internet e Telefono Super Flat".

Con lettera del 16 aprile 2012 l'istante contestava la fattura n. AC04444036 del 27 marzo 2012 poiché di "*importo eccessivo in relazione alle telefonate che ho effettuato*" e, lamentando che si trattava già della seconda fattura "*troppo alta*" da lui ricevuta, chiedeva "*una verifica del traffico delle mie telefonate*", formalizzando nel contempo il recesso dal contratto *de quo*.

Nei mesi successivi Vodafone provvedeva alla disattivazione del contratto, già sospeso per il mancato pagamento delle fatture.

Con lettera del 22 ottobre 2012, in particolare, Vodafone sollecitava il pagamento delle fatture n. AC10507968 del 27 luglio 2012 e n. AC13632425 del 26 settembre 2012, rimaste insolute, pena la risoluzione del contratto e l'avvio di azioni giudiziali per il recupero del credito.

Con lettera del 20 novembre 2012 l'istante, dato atto di avere già contestato in precedenza "*gli eccessivi importi che venivano addebitati in fattura*", contestava tutte le somme pagate all'operatore e il sollecito di pagamento del mese di ottobre 2012 "*per importi non corrispondenti realmente al piano tariffario sia Italia che estero*", invitando l'operatore a "*riconteggiare quanto chiesto*".

Con lettera del 20 novembre 2012 l'operatore Vodafone, per tramite dello studio legale incaricato, intimava il pagamento delle fatture ancora insolute per un importo complessivo di euro 863,00; in data 5 dicembre 2012 l'istante riscontrava la predetta comunicazione trasmettendo allo studio legale in questione copia dei reclami già inviati all'operatore.

In data 1° ottobre 2013 l'istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con esito negativo per mancata adesione dell'operatore Vodafone.

Con l'istanza di definizione della controversia, l'istante ha chiesto:

1) "*annullamento fatture richieste*";

2) "*indennizzo relativo ai disservizi relativo al periodo 2011/2012*".

Nell'ambito del presente procedimento, l'operatore Vodafone non ha depositato memorie né ha prodotto documenti.

Anche l'istante non ha presentato memorie.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In via preliminare.

Va preliminarmente rilevata l'inammissibilità della domanda formulata *sub* 2, con la quale l'istante ha chiesto un "*indennizzo relativo ai disservizi relativo al periodo 2011/2012*", trattandosi di domanda nuova rispetto alle richieste contenute nell'istanza di conciliazione a suo tempo promossa, con conseguente violazione del principio di obbligatorietà del tentativo di conciliazione.

Al riguardo, dall'esame delle domande contenute nell'istanza di conciliazione si evince che l'istante, in quella sede, lamentando i "*costi eccessivi*" in fattura, aveva chiesto unicamente l'"*abbattimento del costo delle bollette telefoniche con riconteggio - annullamento - rimborso*", senza formulare alcuna richiesta di indennizzo con riferimento a presunti disservizi.

Ne discende che tale domanda, non essendo stata oggetto del tentativo di conciliazione, è inammissibile.

Nel merito.

La vicenda verte sulla presunta fatturazione di importi "eccessivi" e non corrispondenti al piano tariffario sottoscritto dall'istante.

Al riguardo, si rileva preliminarmente che l'istanza risulta, sia nella sua formulazione che nella sostanza, del tutto generica e indeterminata; in particolare, vista la formulazione dell'istanza, non risulta possibile comprendere quali fossero le condizioni contrattuali pattuite, né quali le voci di fatturazione esattamente contestate dall'istante e le eventuali motivazioni a supporto. L'istante, infatti, contesta genericamente gli "*eccessivi importi in fattura*" e la "*non corrispondenza al piano tariffario*", senza fornire nessuna maggiore indicazione al riguardo. Anche nella "descrizione dei fatti" allegata all'istanza non si rinvengono precisazioni utili circa il piano tariffario effettivamente voluto dall'istante e le voci di fatturazione contestate, leggendosi che "*in riferimento al contratto sottoscritto, dove veniva proposto un contratto con importo pubblicizzato in bolletta con varie aggiunte tale importo veniva sempre superato e di molto, basta vedere una bolletta per capire la complessità dei vari calcoli e gli importi alti*".

A fronte della generica esposizione dei fatti, non soccorre neppure la documentazione allegata all'istanza di definizione, nella quale non si rinviene né copia del contratto stipulato con l'operatore né, in ipotesi, altri documenti comprovanti le condizioni economiche ad esso relative. Anche i reclami presentati dall'istante nel corso del rapporto contrattuale non forniscono alcun elemento utile allo scopo; nella lettera del 16 aprile 2012, infatti, l'istante lamenta di avere riscontrato "*un importo eccessivo in relazione alle telefonate che ho effettuato*", ritenendo la fattura "*troppo alta*" (cfr. doc. 5), mentre nella lettera del 20 novembre 2012 contesta l'addebito di "*importi non corrispondenti … al piano tariffario sia Italia che estero*" (cfr. doc. 3), senza però precisare quale fosse il piano tariffario in questione.

Non si comprende, pertanto, su quali basi l'istante richieda l'"*annullamento*" delle fatture ovvero il loro "*riconteggio*".

In tale contesto, non essendo stata provata la pattuizione di condizioni economiche diverse da quelle applicate in fattura, e in mancanza di un eventuale disconoscimento del contratto *de quo* presso le competenti Autorità, non vi sono motivi per non ritenere valide ed efficaci le condizioni economiche di cui alle fatture emesse dall'operatore Vodafone, al quale non possono essere attribuite responsabilità in relazione alla pretesa "*non corrispondenza*" del piano tariffario.

Per tutto quanto sopra, si ritiene che l'istanza non sia meritevole di accoglimento.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Raffaele Cioffi in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 26 maggio 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

il rigetto dell'istanza avanzata in data 22 ottobre 2013 dal Sig [redacted] Innocenti nei confronti di Vodafone Omnitel [redacted] con compensazione delle spese procedurali.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini