

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 15/2016

Estratto del processo verbale della seduta n. 7 del 28 luglio 2016

Oggetto: Definizione della controversia / Vodafone Italia Spa

Presiede il Presidente

Giovanni Marzini

Sono presenti:

il Vice Presidente

Alessandro Tesini

il componente

Paolo Santin

Verbalizza

Gabriella Di Blas

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

IL COMITATO

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "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, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";
- VISTO** il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- VISTO** l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "Agcom"), 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 Regionale del Friuli Venezia Giulia e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 10 luglio 2009 a Otranto, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);
- 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 Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)" in particolare l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";
- VISTA** la Delibera dell'Agcom n. 276/13/CONS "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** l'istanza di rl, nella persona del Legale Rappresentante Gasparin, presentata in data 05/12/2014 prot. n. 0009323/A dd. 14/07/2015 nei confronti della Società Vodafone Italia Spa (di seguito, per brevità, "Vodafone");
- VISTI** gli atti del procedimento;
- CONSIDERATO** quanto segue:

1. La posizione di Parte Istante

L'Istante, intestatario delle utenze telefoniche,
tramite istanza GU14 n. 124/15 e documenti allegati alla stessa, di cui in atti, deduceva l'addebito in fattura di servizi a sovrapprezzo non richiesti per un totale di €. 474,59, servizi di cui è stata chiesta

la disattivazione e rimborso tramite plurimi e ripetuti reclami; il Medesimo lamentava inoltre disagi e disagi in fase di recesso dalla linea 3 con emissione di fatture indebite poiché relative ad un servizio cessato; lo Stesso contestava inoltre l'arbitraria interruzione del servizio sulle linee seguito della disattivazione del rid bancario dal Medesimo operata a seguito dei disagi subiti di cui sopra.

A fronte di un tanto Parte Istante chiede un risarcimento danni di €. 8.700 per la sospensione del servizio e per il danno economico subito dall'attività commerciale a seguito di quanto sopra.

2. La posizione dell'Operatore

L'Operatore Vodafone, relativamente al procedimento di definizione de quo, si costituiva tramite memoria difensiva sub prot. n. 0010891/A dd. 16/09/2015 con la quale chiedeva il rigetto in toto delle richieste di Parte Istante poiché infondate; l'Operatore ribadiva inoltre il proprio credito nei confronti dell'Utente pari ad €. 972,00 e corrispondente a fatture insolute.

Si teneva udienza di discussione in data 06/10/2015, in occasione della quale il Gestore offriva pro bono pacis lo storno integrale dell'insoluto pendente in capo a Parte Istante; quest'ultima non accettava la proposta de quo.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa solo parzialmente i requisiti di proponibilità ed ammissibilità di cui al Regolamento AGCOM.

Innanzitutto, a carico di Parte Istante, è d'obbligo rilevare la violazione del principio di sinteticità e chiarezza degli atti di cui all'art. 16, comma 2 bis, Del.173/07/Cons ai sensi del quale *"l'istanza, le memorie, le repliche e tutte le dichiarazioni fatte dalle parti devono essere redatte in maniera chiara e sintetica, preferibilmente utilizzando i formulari predisposti dall'Autorità, e comunque devono essere composte di un numero di pagine contenuto. Il mancato rispetto dei principi del presente comma viene valutato ai sensi dell'art. 19, comma 6"*; nel caso di specie, l'Istante ha prodotto scritti difensivi particolarmente confusi e di difficile comprensione ed interpretazione (cfr. fascicolo in atti); alla luce di un tanto, verrà applicato, in ordine alla corresponsione delle spese di procedura di cui all'art.19, comma 6 Del. 173/07/Cons, il citato articolo 16.

L'istanza inoltre risulta inammissibile (cfr. del. Agcom 276/13/Cons) relativamente alla parte relativa alla sospensione del servizio poiché non proposta preliminarmente in primo grado tramite istanza UG (cfr. fascicolo UG in atti).

In secondo luogo, risulta inammissibile la richiesta di risarcimento danni pari ad €. 8.700,00 per i disagi causati all'attività commerciale, infatti, in forza dell'art. 19, comma 4. Del. 173/07/Cons *"l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di*

indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla Parte Istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Riguardo i servizi a sovrapprezzo, l'allegato A della Delibera Agcom 418/07/Cons, stabilisce che "gli operatori della telefonia disattivano immediatamente i servizi a sovrapprezzo in abbonamento ed interrompono i conseguenti addebiti a decorrere dalla semplice richiesta telefonica dell'utente mediante chiamata al numero di assistenza clienti, nonché mediante eventuali ulteriori modalità telematiche messe a disposizione dall'operatore. In caso di richiesta telefonica"; a tal proposito occorre inoltre precisare che la normativa di settore, in particolare la "Determina Direttoriale Agcom n. 49/15/Dit", prevede che il Gestore debba provvedere al rimborso dei servizi a sovrapprezzo attivati contro la volontà dell'Utente.

Sui problemi e disagi insorti nella fase di recesso dalla linea 3405838037, disagi che hanno comportato fatturazione indebita a fronte del relativo servizio sospeso, si rileva il comportamento poco diligente di Vodafone nel non aver gestito puntualmente la richiesta di recesso e nell'aver continuato ad emettere fatture anche successivamente alla sospensione del relativo servizio; un tanto contrariamente a quanto stabilito in forza dell'**art. 1176 c.c.** secondo cui: *"Nell'adempiere l'obbligazione il debitore deve usare la diligenza del buon padre di famiglia. Nell'adempimento delle obbligazioni inerenti all'esercizio di un'attività professionale, la diligenza deve valutarsi con riguardo alla natura dell'attività esercitata"*.

Occorre inoltre rilevare come l'Utente, per sua stessa ammissione abbia smesso di saldare le fatture emesse da controparte nel corso dell'anno 2014 (la data esatta non è stata fornita), un tanto è stato confermato da Controparte nella memoria difensiva depositata in atti; l'arbitraria disattivazione del rid bancario ad opera dell'Utente, ha comportato l'accumulo di un debito a suo carico pari ad €. 972,00, debito di cui Vodafone, durante l'udienza di conciliazione di cui sopra, ha offerto lo storno totale (proposta conciliativa non accettata da Parte Istante).

Quindi, passando all'analisi della fattispecie concreta e tenuto conto di quanto sopra esposto, posto che, le Linee Guida Agcom approvate con Delibera 276/13/Cons, all'art. III.5.2 prevedono la possibilità di definire la controversia secondo il "principio di equità" ed in particolare stabiliscono che *"a prescindere dalle fonti di indagine sopra descritte, ove necessario e possibile, la pronuncia potrà essere adottata anche in applicazione di principi di equità, adeguatamente motivati. La natura discrezionale del potere di risoluzione delle controversie dell'Autorità, come qualsiasi altra pubblica amministrazione nell'esercizio delle sue funzioni, importa infatti, il riconoscimento di un potere di apprezzamento di tutte le circostanze di fatto che hanno condizionato il rapporto (contrattuale o extracontrattuale) che le viene sottoposto, al fine, all'occorrenza – di ricondurlo ad equità tramite una pronuncia che riequilibri le posizioni delle parti nel pubblico interesse; d'altro canto, la valutazione equitativa costituisce uno dei parametri indicati nelle due raccomandazioni comunitarie sulla risoluzione non giurisdizionale delle controversie [...]"*

Pertanto, in ottica equitativa, si ritiene accertato il diritto dell'Utente al rimborso dei servizi a sovrapprezzo contestati ad ammontanti ad €. 474,59 .

Va inoltre tenuto conto dei disagi e disguidi subiti dal medesimo sofferti nella fase di recesso dalla linea telefonica ; _____, disguidi che peraltro hanno comportato l'emissione di fatturazione indebita per un servizio telefonico non più fruito.

Va d'altronde rilevato, relativamente a quanto sopra, che Parte Istante non ha specificato l'importo esatto della fatturazione indebitamente emessa da Vodafone non avendo neppure descritto con precisione e chiarezza le vicende oggetto della presente controversia.

Va considerato anche che Vodafone vanta comunque un credito pari ad € 972,00 accumulatosi in capo a Parte Istante a seguito dell' arbitraria disattivazione del rid bancario nonostante la fruizione del servizio su due linee telefoniche (_____) e inoltre notato che le fatture insolute di cui sopra sono comprensive delle rate di acquisto di un dispositivo "Ipad" posseduto ed utilizzato dall'Utente.

In considerazione di quanto rilevato, in un'ottica equitativa, si ritiene di disporre in favore dell'Utente il rimborso dei servizi non richiesti ed indebitamente fatturati al Medesimo nonché lo storno dell'insoluto dallo Stesso accumulato e corrispondente ad €. 972,00.

Viene invece rigettata *in toto* la richiesta di risarcimento danni per sospensione del servizio sulle linee 3 _____ poiché questione non sollevata in primo grado tramite istanza UG, pertanto inammissibile in sede di definizione della controversia.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, considerato il comportamento complessivo delle Parti ed in particolare la violazione di Parte Istante del principio di chiarezza e sinteticità degli atti, appare equo compensare le spese de quo, un tanto ai sensi del combinato disposto dell'articolo 19, comma 6, e dell'art. 16, comma secondo bis, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007;

Alla luce di quanto esposto sopra, il CO.RE.COM. FVG

DELIBERA

L'accoglimento parziale dell'istanza di _____ nei confronti di Vodafone Italia Spa;

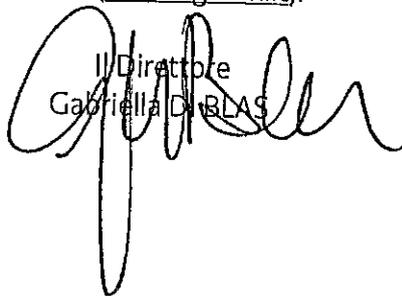
1. Vodafone Italia Spa è tenuta:

- a corrispondere la somma di **€. 474,59** (*quattrosettantaquattro/59*) a titolo di rimborso per i servizi a sovrapprezzo non richiesti ed addebitati illegittimamente;
- Allo storno totale della posizione debitoria pendente in capo a Parte Istante e pari ad **€. 972,00** (*novacentosettantadue/00*);
- le spese di lite si intendono compensate;

2. Le somme di cui sopra dovranno venire aumentate degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e fino a saldo effettivo.
3. La Società convenuta è tenuta a comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento del presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.
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 Co.Re.Com. FVG e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Direttore
Gabriella Di BLAS



Il Presidente
Giovanni MARZINI

