



Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 10 del 28 marzo 2012

OGGETTO	Definizione della controversia FINAC xxx contro VODAFONE-OMNITEL xxxx
----------------	---

	Pres.	Ass.
Presidente: Mario Capanna	X	
Membro: Giuseppe Bolognini	X	
Membro: Oliviero Faramelli	X	
Membro: Matteo Fortunati		X
Membro: Margherita Vagaggini		X

Presidente: Mario Capanna

Estensore: Simonetta Silvestri

Il Verbalizzante: Simonetta Silvestri

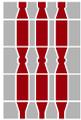


Comitato regionale per le comunicazioni

Definizione della controversia

FINAC xxxx contro VODAFONE-OMNITEL xxx

- VISTO** il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modifiche ed integrazioni;
- VISTA** la legge regionale 12 giugno 2007, n. 21 “Struttura organizzativa e dirigenza del Consiglio regionale” e il successivo regolamento di organizzazione attuativo della stessa;
- VISTA** la legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modifiche ed integrazioni “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;
- 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** l’art. 84 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;
- VISTE** la legge regione dell’Umbria 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 Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 recante “regolamento per il funzionamento e l’organizzazione e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni”;
- VISTA** la legge regionale 16 settembre 2011 n.8 “semplificazione amministrativa e normativa dell’ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali”;
- 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. 529/09/CONS recante “approvazione linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” ;
- 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;



Comitato regionale per le comunicazioni

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP "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 "approvazione del regolamento in materia d'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 pervenuta il 10 dicembre 2010 - prot. n.6415- con la quale la Società FINAC 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-Omnitel;

VISTA la nota datata 23 dicembre 2010 -prot.n 6653- con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota difensiva di Vodafone-Omnitel, pervenuta in data 24 gennaio 2011 prot.n.330;

VISTA la nota del 1 marzo -prot.n. 970, con la quale è stata comunicata alle parti la sostituzione del responsabile del procedimento;

PRESO ATTO della mancata partecipazione delle parti all'udienza di discussione del 3 marzo 2011;

UDITA la relazione del Consigliere Oliviero Faramelli;

CONSIDERATO

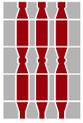
quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1.1-L'istante, titolare di diverse utenze mobili aziendali dell'operatore Vodafone Omnitel, nei propri scritti difensivi, in sintesi, lamenta la fatturazione di addebiti non dovuti, relativi a: i) opzione tariffaria "world 50" della quale si era richiesta la cessazione; ii) rate di noleggi apparati; canoni per "cambio piano" relativamente a sim di nuova attivazione; iii) costi per traffico tra utenze aziendali nonostante la richiesta di applicazione della piattaforma intercom; iv) penali per il recesso anticipato o per variazioni dei profili tariffari.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti di Vodafone-Omnitel:

- il rimborso di euro 3.311,94 per le errate fatturazioni relative a quanto indicato ai punti i), ii) e iii);



Comitato regionale per le comunicazioni

- il rimborso di euro 1.481,30 per le penali addebitate nella fattura emessa in data 21 maggio 2010;

-il pagamento di un indennizzo pari ad euro 600,00 più iva.

1.2-L'operatore Vodafone-Omnitel nei propri scritti difensivi, in sintesi, rappresenta quanto segue:

a. il cliente nel 2007 ha importato in Vodafone n. 35 sim mobili da Tim ed in quella occasione Vodafone ha provveduto ad accreditare all'utente circa 7.000 euro addebitati dall'operatore di provenienza quale penale per recesso anticipato;

b. successivamente, a causa di alcune richieste di modifiche contrattuali, sono stati addebitati corrispettivi per recesso anticipato, in parte riaccreditati per correttezza commerciale. In particolare nella fattura di maggio 2010 sono presenti penali per euro 2.297,00 in quanto il cliente ha esportato 11 sim verso altro operatore:

c. con riferimento alla opzione "World 50", la stessa risulta attiva su 5 utenze intestate alla Finac e non risulta alcuna richiesta di disattivazione.

Sulla base di tale rappresentazione l'operatore richiede il rigetto dell'istanza.

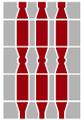
2. RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME

2.1-Dai documenti prodotti dall'istante risulta che lo stesso ha sicuramente segnalato, tramite la società Logica, i disservizi oggetto dell'attuale controversia attraverso una corrispondenza a mezzo email con il servizio assistenza di Vodafone aziende nel periodo aprile-ottobre 2009.

A fronte di tale corrispondenza, prodotta in atti e la cui veridicità non è stata contestata da controparte, che dimostra l'esistenza della richiesta di cessazione dell'opzione "world 50" e della segnalazione circa gli addebiti per traffico tra le sim aziendali e il cambio di alcuni piani tariffari, l'operatore Vodafone, nelle proprie difese, si limita ad affermazioni generiche e non supportate da alcun conforto probatorio, obliterando di dare atto delle attività svolte in merito alle lamentele del cliente.

2.2- D'altronde, anche a fronte della contestazione circa gli addebiti relativi al noleggio degli apparati, di per sé idonea (per costante orientamento giurisprudenziale, abbracciato anche dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni nelle proprie decisioni) a far caducare la valenza probatoria dei documenti di fatturazione, l'operatore non si è premurato di fornire prova della fonte di tali crediti, così giustificando la richiesta di rimborso dell'utente;

2.3- Infine la sopra evidenziata carenza probatoria circa la gestione delle ripetute segnalazioni dell'utente fa sì di poter ritenere che, nel caso di specie, il comportamento omissivo tenuto dall'operatore nel riscontrare le legittime richieste del cliente può sicuramente giustificare la decisione di questi di risolvere il contratto per colpa della Vodafone Omnitel, circostanza che determina il venir meno dei presupposti per l'addebito di penali o costi per recesso anticipato.



Comitato regionale per le comunicazioni

2.4- Per quanto emerso in atti, dunque, le richieste di rimborso della FINAC xxx possono essere accolte, con conseguente obbligo, a carico dell'operatore, di regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante tramite rimborso o emissione di note di credito.

2.5- Di contro la generica richiesta di indennizzo non può essere accolta, non versandosi in alcuna delle fattispecie contrattualmente previste per la insorgenza di un simile obbligo.

2.6-Le spese di procedura, considerata l'accertata responsabilità dell'operatore, vengono poste a carico di quest'ultimo e determinate ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata il 10 dicembre 2010 - prot. n.2699- dalla FINAC xxx, con sede legale in xxxxxxxxxx l'operatore **VODAFONE-OMNITEL xxx** in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

a) corrispondere alla Finac xxx, per i motivi sopra indicati, la complessiva somma di **euro 4.793,21 oltre iva** (di cui euro 3.311,92 più iva a titolo di rimborsi per fatturazione di somme non dovute ed euro 1.481,30 più iva per rimborso di penali addebitate per recesso anticipato o cambio di profilo tariffario) oltre interessi legali a decorrere dalla data di deposito dell'istanza di definizione al saldo effettivo, ovvero provvedere allo storno delle relative somme con emissione delle note di credito corrispondenti;

b)-corrispondere alla Finac xxx la somma di **euro 50** a titolo di spese di procedura, ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS, considerato che la parte non ha presenziato alla udienza di discussione e dunque non ha sostenuto spese per la relativa trasferta.

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.

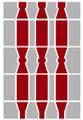
L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante e a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, 3° comma del Regolamento il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs.01 agosto 2003 n.259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti del presente provvedimento.



Regione Umbria

Consiglio Regionale



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

Comitato regionale per le comunicazioni

Perugia, 28 MARZO 2012

IL PRESIDENTE

(Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Oliviero Faramelli)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)