



Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 29 del 13 giugno 2012

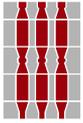
| | |
|----------------|--|
| OGGETTO | Definizione della controversia XXXXXXXX contro VODAFONE OMNITEL XXXXX |
|----------------|--|

| | 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

XXXXXXXXX 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”;

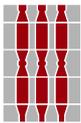
VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”(di seguito Regolamento);

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;

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



Comitato regionale per le comunicazioni

telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”;

VISTA l’istanza del 13 gennaio 2011, corredata della documentazione ivi elencata, pervenuta in data 17 gennaio 2011, con la quale la XXXXXX ha richiesto al CO.RE.COM. Umbria di definire la controversia in essere con la società Vodafone Omnitel XXX.;

VISTA la nota del 15 febbraio 2011 -prot.n. 725 con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento di definizione della controversia convocandole contestualmente per la relativa udienza di discussione, fissata per il giorno 21 aprile 2011;

VISTA la nota difensiva della società Vodafone Omnitel XXX, pervenuta in data 11 marzo 2011;

UDITA la sola parte istante nel corso dell'udienza di discussione della controversia tenutasi in data 21 aprile 2011, attesa la mancata comparizione della società Vodafone Omnitel XXX;

CONSIDERATA la richiesta di integrazione istruttoria, formulata dal responsabile del procedimento nel corso della suddetta udienza di discussione della controversia, resa nota alla società Vodafone Omnitel XXX mediante nota del 21 aprile 2011, prot. 1927;

VISTO il mancato riscontro delle parti alla predetta richiesta di integrazione istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

CONSIDERATO quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1. L’istante lamenta l’addebito, sull’utenza mobile XXXXXXXX, di somme a titolo di traffico internet non dovute, in quanto non giustificabili in alcun modo atteso il piano tariffario prescelto al momento della sottoscrizione del contratto.

In particolare, nell’istanza di definizione della controversia si riferisce quanto segue:

a) in data 9 agosto 2008 l’istante aderiva all’offerta di Vodafone Omnitel XXX (di seguito anche la “Società”) denominata “No problem” con Iphone pack, che prevedeva la possibilità di navigare in internet a euro 10 al mese per la durata di 24 mesi, con una soglia di 500 megabyte settimanali;

b) nel mese di novembre del 2009, l’istante, tuttavia, si accorgeva dell’avvenuto addebito sulla propria carta di credito – scelta come modalità di pagamento del servizio – di somme ben più elevate rispetto a quelle previste nell’offerta sottoscritta con la Società e provvedeva quindi a contestarle a quest’ultima.



Comitato regionale per le comunicazioni

Sulla base di quanto rappresentato, l'istante, esperito inutilmente il tentativo di conciliazione, si è rivolto al Co.recom Umbria per sentire accogliere le seguenti richieste:

1) restituzione da parte della Società di tutte le somme fatturate extrasoglia, a far data dalla conclusione del contratto e sino alla scadenza dell'offerta sottoscritta, previo ricalcolo di tutte le fatture emesse;

2) rimborso delle spese legali sostenute per lo svolgimento della presente procedura.

1.2 La società Vodafone Omnitel XXX., dal canto suo, rappresenta quanto segue:

a) a seguito dell'adesione all'offerta "No problem" con Iphone pack, XXXX subiva un disservizio tecnico che le impediva di utilizzare correttamente l'utenza mobile ad essa assegnata:

b) essa si recava, quindi, di sua iniziativa in un centro Vodafone ed effettuava la sostituzione della Sim originariamente ad essa assegnata;

c) la sostituzione della sim determinava la impossibilità per la XXXX di fruire della promozione internet, essendo quest'ultima inscindibilmente legata alla sim originariamente ad essa assegnata;

d) la Società, del resto, non si era mai accorta del fatto che sull'utenza intestata all'istante non risultava attiva la promozione *de qua* atteso che i consumi, almeno sino al novembre del 2009, risultavano nella norma, né del resto il titolare dell'utenza aveva mai segnalato di aver riscontrato un'anomalia nella fatturazione;

e) soltanto nel novembre del 2009, a fronte di una fattura con un importo di euro 1.027,00, XXXX si è rivolta alla Società reclamando per l'importo fatturato;

f) la Società ha riferito poi che, in data 5 dicembre 2009, si è provveduto a riattivare sull'utenza mobile intestata alla XXXX la promozione "No problem", ma che le impostazioni del cellulare – settato per navigare su un *access point name* diverso da quello gratuito – hanno determinato nuovamente la mancata applicazione della promozione *de qua*, affermando al riguardo che il settaggio corretto avrebbe dovuto essere effettuato dall'utente.

Sulla base di quanto rappresentato Vodafone Omnitel XXX respinge gli addebiti di responsabilità e chiede il rigetto della domanda dell'istante.

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

2.1 In via preliminare, deve rilevarsi che la società Vodafone Omnitel XXXX non ha fornito alcuna allegazione probatoria a sostegno di quanto dichiarato nelle proprie memorie difensive per quanto concerne, in particolare, l'avvenuta effettuazione della sostituzione della sim da parte della XXXX, la circostanza che ciò abbia causato la impossibilità di fruire della promozione inizialmente attivata, nonché il fatto che il settaggio non corretto del cellulare sia dovuto ad una mancanza dell'utente. La mera dichiarazione della sussistenza di una serie di problematiche che avrebbero compromesso la fruibilità del servizio alle condizioni originariamente pattuite non



Comitato regionale per le comunicazioni

valgono ad escludere una responsabilità della Società in relazione a quanto assunto dall'istante, in mancanza della relativa documentazione comprovante quanto dichiarato.

A fronte di ciò, quindi, deve ritenersi che la mancata applicazione della promozione "No problem" sulla linea XXXXXXXX sia imputabile, in mancanza di prova contraria, proprio alla società Vodafone Omnitel XXX..

Del resto, deve rilevarsi che quest'ultima, pur avendo avuto la possibilità di integrare la memoria difensiva presentata in data 11 marzo 2011 – ciò sia mediante la partecipazione all'udienza di discussione della controversia convocata successivamente sia in virtù della possibilità offerta in virtù della richiesta di integrazione istruttoria formulata dal responsabile del procedimento – non ha ritenuto di produrre alcunché a sostegno di quanto dichiarato.

Alla luce di quanto sopra esposto, pertanto, deve ritenersi che la Società abbia illegittimamente applicato al titolare dell'utenza XXXXXXXX delle condizioni tariffarie, per il traffico dati, differenti da quelle originariamente pattuite e che, pertanto, essa sia tenuta a rimborsare all'istante, previo ricalcolo delle fatture, tutte le somme ad esso ingiustificatamente addebitate, a decorrere dalla conclusione del contratto e sino alla scadenza prevista per l'esaurimento della promozione (ossia 24 mesi dalla sua sottoscrizione).

Per quanto riguarda la ulteriore richiesta dell'istante concernente la rifusione delle spese legali sostenute si fa presente che in questa sede possono essere riconosciute, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento di cui alla delibera dell'Autorità n. 173/07/CONS, soltanto le spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 13 gennaio 2011 dalla XXXX, l'operatore **VODAFONE-OMNITEL XXX** in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

- restituire all'istante, per i motivi sopra indicati, tutte le somme fatturate extrasoglia, a far data dalla conclusione del contratto e sino alla scadenza naturale dell'offerta sottoscritta, previo ricalcolo di tutte le fatture emesse oltre agli interessi legali su quelle somme maturati;
- corrispondere all'istante la somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura, ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

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.



Comitato regionale per le comunicazioni

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.

Perugia, 13 giugno 2012

IL PRESIDENTE

(Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)