



Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 47 del 16 luglio 2012

OGGETTO	Definizione della controversia XXXXXXXXX contro VODAFONE OMNITEL XXX
----------------	---

	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: Sabrina Di Cola

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 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;

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 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 19 ottobre 2011 - prot. n.4732- con la quale la XXXXXXX, corrente in XXXXXXXXX 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 N.V.;

VISTA la nota datata 27 ottobre 2011 - prot.n 4895 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 e la documentazione depositate dall'operatore in data 26 novembre 2011 prot.n.5590;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento del 11 luglio 2012 e la proposta del Dirigente del Servizio;

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1.1-L'istante, relativamente al contratto “affari” codice cliente XXXXXXXXX in sintesi, rappresenta quanto segue:

a)-di avere stipulato con la Vodafone il contratto nell'anno 2009;

b)-di avere contestato sin dalla prima fattura il mancato rispetto delle condizioni contrattuali, e cioè addebiti per i servizi mai richiesti “Vodafone Mail Pro” e “Vodafone Mail Pro Int”, la tariffazione a consumo anziché a traffico incluso, con specifica contestazione di un importo complessivo di € 1.166,22 (di cui € 136,20 sul numero XXXXXXXXXX per traffico mail roaming, € 335,12 sul numero XXXXXXXXXX, € 416,83per traffico dati estero sulla fattura del 23 giugno 2010 e la tariffazione dell'opzione “Passport”);

c)-di avere inoltrato durante il rapporto diversi reclami sia al servizio clienti che all'agenzia Vodafone XXXXXXXXX di XXXXXXXXXX;

d)-di avere subito la sospensione del servizio per avere pagato in ritardo le fatture;

e)-di avere pagato, malgrado le contestazioni sollevate, tutte le fatture ricevute sino a quella data onde consentire la riattivazione delle schede sim;



Comitato regionale per le comunicazioni

- f)- di aver ricevuto nel mese di ottobre 2010 una nota di credito dell'importo di €. 247,33;
g)-di aver richiesto ed ottenuto nel mese di agosto 2010 la migrazione delle utenze verso altro gestore.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti dell'operatore lo storno, con emissione della relativa nota di credito, di euro 1.166,22 (risultante alla differenza tra l'ultima fattura del 20 agosto 2010 e l'importo della nota di credito) ed il pagamento di euro 600,00 a titolo d'indennizzo.

1.2-L'operatore, in sintesi, rappresenta quanto segue:

- a)-esiste conformità tra i conti telefonici e le condizioni contrattuali e i piani tariffari sottoscritti;
b)-la nota di credito di € 247,33 include anche una rettifica IVA.

Sulla base di detta rappresentazione l'operatore conferma la correttezza dell'addebito e chiede il rigetto della richiesta di indennizzo.

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

2.1-Sulla base delle dichiarazioni e dei documenti prodotti dalle parti (intendendosi per tali anche quelli prodotti dall'istante in sede di tentativo di conciliazione), non risultano provate le condizioni economiche sottoscritte dall'istante al momento dell'adesione contrattuale, né tanto meno che lo stesso abbia conosciuto ed accettato il piano tariffario indicato nelle fatture in atti denominato "VF Mobile Broadband XL a tempo".

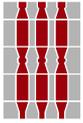
La legge 2 aprile 2007 n. 40 (c.d. "legge Bersani"), all'articolo 1 al comma 2, ha stabilito che la proposta commerciale del fornitore di servizi di comunicazione elettronica "*deve evidenziare tutte le voci che compongono l'offerta*".

La delibera Agcom n.179/03/CSP, in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ha prescritto, tra l'altro, il contenuto minimo delle informazioni che gli operatori devono fornire nella prestazione di servizi di telecomunicazione. Tali indicazioni devono essere fornite prima della sottoscrizione del contratto (oltre che essere rese disponibili dall'operatore attraverso i normali strumenti a disposizione per la pubblicazione delle condizioni di accesso ed uso dei propri servizi -pubblicazione delle carte di servizio presso i punti vendita, siti web, etc.).

L'operatore, inoltre, non ha provato che l'istante ha richiesto l'attivazione dei servizi accessori "Vodafone Mail Pro" e "Vodafone Mail Pro Int".

In atti risultano effettuati numerosi reclami dell'istante all'agenzia di Vodafone XXXXXXXXXX di XXXXXXXXXX per quanto attiene a indebite fatturazioni.

Quanto addebitato in fattura dall'imprenditore, in presenza di contestazione da parte del cliente, non ha alcun valore probatorio, trattandosi di documento unilateralmente predisposto dall'imprenditore (cfr. da ultimo Cass. Civile sez. VI 11 marzo 2011 n.5915).



Comitato regionale per le comunicazioni

In difetto di prova da parte dell'operatore in ordine alle condizioni economiche nella specie applicabili, e considerato che l'istante contesta solamente il complessivo importo di € 1.166,22 è solo rispetto a tale somma che va disposto l'annullamento, nonché disposta l'emissione della relativa nota di credito. Il tutto, ovviamente, con conseguente obbligo per l'operatore di regolarizzare la posizione amministrativa e contabile dell'istante.

Nella specie non va disposto anche il rimborso perché, come evidenziato dall'istante, la fattura del 20 agosto 2010 di € 1.413,55 non è stata pagata e quindi la somma di € 1.166,22 indebitamente pagata (i pagamenti precedenti risultano attestati come regolari nella fattura 20 agosto 2010) va a parziale compensazione del dovuto dall'istante.

2.2- La richiesta di riconoscimento dell'indennizzo risulta fondata nei termini che seguono:

la controversia rientra nel campo di applicazione del Regolamento Indennizzi ed in particolare delle seguenti previsioni:

-art.2, comma 1 dell'Allegato A il quale prevede la non applicazione del regolamento nel caso in cui nel verbale di esito negativo del tentativo di conciliazione risulti l'impegno dell'operatore al pagamento degli indennizzi contrattualmente stabiliti;

-art.2, comma 2 dell'Allegato A, il quale stabilisce che vanno applicati gli indennizzi contrattualmente stabiliti qualora di importi unitari superiori a quelli del regolamento indennizzi indipendentemente dai limiti massimi eventualmente previsti;

-art.8, comma 2 dell'Allegato A il quale prevede l'indennizzo giornaliero di € 1,00 nel caso di servizi accessori non richiesti.

Nella specie il verbale di mancata conciliazione non reca impegni da parte dell'operatore e dagli atti non risulta desumibile se la carta dei servizi vigente al tempo prevede un indennizzo superiore a quello del Regolamento Indennizzi.

Poiché l'operatore non ha contestato che il rapporto è stato avviato nell'anno 2009 il periodo da prendere a riferimento per calcolare l'indennizzo decorre dal 01 gennaio 2009 e termina il 16 agosto 2010 (data di cessazione del rapporto indicato nella fattura del 20 agosto 2010).

Il periodo indennizzabile è, quindi, pari a complessivi 593 giorni.

Fatti i calcoli va riconosciuta all'istante a titolo d'indennizzo per l'attivazione di servizi accessori non richiesti la complessiva somma di **€ 593,00** ($€1,00 \times 593 = €593$).

Nulla può essere riconosciuto a titolo d'indennizzo per sospensione dei servizi, non avendo specificato l'istante quando e per quanto tempo sarebbe durata detta sospensione.

2.3- Poiché gli indennizzi riconosciuti 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, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato



Comitato regionale per le comunicazioni

dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

2.4-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 19 ottobre 2011 - prot. n.4732- da XXXXXXXXXXXX, corrente in XXXXXXXX l'operatore **VODAFONE OMNITEL XXX** in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

-emettere in favore dell'istante nota di credito per complessivi euro 1.166,22 con obbligo di regolarizzare la relativa posizione contabile-amministrativa;

-corrispondere all'istante la somma di **€ 593,00** a titolo di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti oltre interessi legali dal 19 ottobre 2011 al saldo;

-corrispondere all'istante la somma di **€ 50** a titolo di spese di procedura, ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

Salva la facoltà per l'istante 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.

Perugia, 15 luglio 2012

IL PRESIDENTE (Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Matteo Fortunati)



Comitato regionale per le comunicazioni

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
(Simonetta Silvestri)

Y:\GU14 FASE DECISORIA\DETERMINAZIONI E DELIBERE\DECISIONI 2012\Delibere\Versioni Pubblicazione\16.7.2012\Delibera n.47 del 16 luglio 2012
Maprad srl -Vodafone.doc