



Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 21 del 23 maggio 2012

OGGETTO	Definizione della controversia BROUSSARD XXX 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

BROUSSARD XXX 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”;

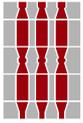
VISTA la legge regionale 16 settembre 2011 n.8 “semplificazione amministrativa e normativa dell’ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali”;

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, corredata della documentazione ivi elencata, pervenuta in data 28 giugno 2011 -prot. n.3016- con le quali Broussard xxx, corrente in xxx ha richiesto al CO.RE.COM. Umbria di definire la controversia nei confronti dell'operatore Vodafone-Omnitel descritta nel formulario GU14 n.xxx/2011;

VISTA la nota datata 07 luglio 2011 -prot.n.3205- con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza ha comunicato alle parti l'avvio dell'istruttoria finalizzata alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota difensiva di Vodafone pervenuta in data 29 luglio 2011 prot.n.3593;

VISTA la nota datata 20 settembre 2011 -prot.n.4105- con la quale il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art.18 del Regolamento, ha richiesto all'utente di: -specificare i servizi che asserisce di non aver richiesto -produrre copia dei pagamenti eseguiti con riferimento alla fornitura dei servizi predetti -produrre copia delle fatture ricevute con riferimento ai servizi medesimi; all'operatore di -produrre copia delle registrazioni delle contestazioni che l'utente asserisce di avere fatto telefonicamente -produrre copia delle schermate relative alla/e procedura/e telematica/he che l'operatore asserisce essere stata/e eseguita/e dall'utente per ottenere la fornitura dei servizi predetti -produrre copia delle fatture emesse con riferimento ai servizi medesimi.

VISTE la nota e la documentazione dell'istante pervenute il 24 ottobre 2011-prot.n.4830 e la nota e la documentazione di Vodafone pervenuta il 28 ottobre 2011 prot.n.4938;

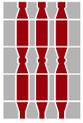
VISTA la relazione del responsabile del procedimento del 22 maggio 2012 e la proposta del Dirigente del Servizio;

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA



Comitato regionale per le comunicazioni

1.1-L'istante nei propri scritti difensivi, in sintesi, relativamente al contratto in corso con l'operatore Vodafone codice cliente n. xxx rappresenta che l'operatore ha fatturato un servizio a pagamento mai richiesto e mai usufruito.

Sulla base di ciò l'istante richiede il rimborso di quanto indebitamente pagato e un indennizzo per i disagi subiti.

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

- a)-Vodafone si è limitato a fatturare un servizio attivato da soggetto terzo;
- b)-per l'attivazione di tale servizio è necessario un comportamento attivo dell'utente;
- c)-Vodafone non è in grado di documentare i reclami inoltrati dall'utente, né le procedure eseguite dallo stesso per richiedere l'attivazione del servizio di specie.

Sulla base di tale rappresentazione Vodafone respinge gli addebiti di responsabilità e chiede il rigetto delle domande dell'istante.

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

2.1-La domanda di rimborso dell'istante è fondata e va quindi accolta.

Dalla documentazione prodotta in atti dalle parti, in evasione della richiesta istruttoria avanzata dal responsabile del procedimento, emerge che l'operatore Vodafone ha addebitato sul periodo 24 novembre 2010 – 23 luglio 2011 con riferimento al numero mobile 340xxx “traffico servizi a contenuto Italia”.

Rispetto a tali addebiti l'istante sostiene di non avere usufruito, né richiesto alcunché.

In presenza di tale eccezione, in base all'ordinario criterio di riparto dell'onere probatorio, spettava all'operatore dare prova della richiesta di attivazione, come pure dell'avvenuta erogazione del servizio.

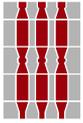
In atti non v'è documentazione in tal senso.

Priva di rilievo è l'affermazione dell'operatore che nella specie trattasi di servizi forniti da soggetti terzi (peraltro non identificati) rispetto ai quali Vodafone si limita ad addebitare in fattura il relativo prezzo, in quanto affermazione generica e del tutto sfornita di prova.

Deve, quindi, necessariamente concludersi che gli addebiti presenti nelle fatture, periodo di riferimento 24 novembre 2010 – 23 luglio 2011, sotto la dicitura/causale “traffico servizi a contenuto Italia” sono privi di fondamento giuridico e, quindi, vanno annullati, con conseguente obbligo a carico dell'operatore di regolarizzare la posizione contabile/amministrativa dell'istante.

Poiché dalle fatture in atti risulta che l'istante ha sempre pagato l'intero importo delle medesime, all'istante spetta il rimborso di quanto indebitamente pagato per la causale “traffico servizi a contenuto Italia”, che sempre in base a quanto risultante nelle fatture, è pari a complessivi **euro**

144,04 (iva esclusa).



Comitato regionale per le comunicazioni

Le somme da rimborsare in quanto indebitamente pagate, ai sensi dell'art. 2033 del codice civile vanno maggiorate degli interessi legali dal giorno della domanda (28 giugno 2011) al saldo.

2.2-Anche la domanda di indennizzo formulata dall'istante è fondata e va quindi accolta.

Il relativo *quantum* va determinato tenendo conto di quanto segue.

La controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del Regolamento Indennizzi e, quindi, ai sensi dell'art.5, comma 2 del medesimo regolamento, la determinazione del *quantum* va effettuata in base alle previsioni ivi contenute.

Nella specie le disposizioni da prendere a riferimento sono le seguenti:

-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 attivazione di servizi accessori non richiesti;

Nella specie l'operatore nel verbale di mancata conciliazione 28/6/2011 non si è impegnato nei confronti dell'istante.

La carta dei servizi Vodafone non prevede indennizzi per le ipotesi che qui interessano e, quindi, nella specie per la determinazione degli indennizzi va tenuto conto esclusivamente di quanto stabilito dal Regolamento Indennizzi.

Tenuto conto che il servizio non richiesto è rimasto attivo dal 24 novembre 2010 al 23 luglio 2011, cioè per 241 giorni, in forza dell'art.8 comma 2 del Regolamento Indennizzi, fatti i calcoli, spetta all'istante a titolo d'indennizzo la somma di **euro 241** ($gg.241 \times €1,00 = €241$).

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, gli indennizzi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

2.4-Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura, nonostante l'accertata responsabilità dell'operatore, non essendo previsto alcun rimborso dal par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS nel caso, come il nostro, di procedimento in cui l'utente non si è avvalso di assistenza tecnica e non si è tenuta l'udienza di discussione.



Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza presentata il 28 giugno 2011 -prot. n.3016- da Broussard xxx, corrente in xxx l'operatore **VODAFONE-OMNITEL XXX** in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

-annullare gli importi addebitati sul periodo 24 novembre 2010 – 23 luglio 2011, sotto la dicitura/causale “traffico servizi a contenuto Italia” ed a regolarizzare la posizione contabile/amministrativa dell'istante;

-corrispondere all'istante, per i motivi sopra indicati, a titolo di rimborso la complessiva somma di **€ 144,04** oltre iva e oltre interessi legali a decorrere dal 28 giugno 2011 al saldo effettivo;

-corrispondere all'istante, per i motivi sopra indicati, a titolo di indennizzo la complessiva somma di **€ 241,00** oltre interessi legali a decorrere dal 28 giugno 2011 al saldo effettivo;

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.

Perugia, 23 maggio 2012

IL PRESIDENTE

(Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)