



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE
DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
CO.RE.COM.-Molise

Deliberazione n° 32
del 08/07/2016

Oggetto: Controversia promossa dall'utente L. di Antonello, contro le compagnie telefoniche e VODAFON OMNITEL n.v.

L'anno duemilasedici,(2016) il giorno otto del mese di luglio, nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Avv. Andrea LATESSA	Presidente		
Avv. Giuseppe MILETI	Vice presidente		
Dott. Vincenzo CIMINO	Componente		

Verbalizza il Direttore del Servizio Angela AUFIERO;

IL COMITATO CORECOM

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", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le Comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante "Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni ;

VISTO l'articolo 84 del Decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle Comunicazioni elettroniche*";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AgCom), la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le Comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 14/12/2011 stipulata dall'AgCOM e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1° gennaio 2012;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/cons e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza pervenuta in data 12/09/2014 prot. n. 1452/COM/14 con la quale l'utente) di Antonel' . ha chiesto l'intervento del Corecom Molise per la definizione di una controversia insorta contro la compagnia telefonica Vodafone Omnitel n.v.

L'istante ha sottoscritto un contratto del tipo Vodafone Rete Unica, aziendale, che prevedeva una postazione fissa, n°1 linea analogica (FXS) n°16 SIM per terminali telefonici compresi nella fornitura, la migrazione di n°3 numerazioni fisse (0874.390188 – 0874.390189 e 0874.39079) e la portabilità di n°5 linee mobili.

La compagnia telefonica ha inviato all'utente solo 14 SIM, che l'utente non ha mai attivato atteso che la compagnia telefonica non ha inviato i telefoni all'uopo preposti e compresi; inoltre la compagnia telefonica non ha inviato e quindi tantomeno installato il router a servizio della linea voce ed ADS.

L'unico servizio attivato ha riguardato la portabilità delle 5 linee telefoniche, che la compagnia telefonica ha regolarmente fatturato unitamente ad altre 7 SIM non attivate che l'utente ha pagato regolarmente per due bimestri.

CONSTATATO che in data 12 settembre 2014 si è tenuta l'udienza di conciliazione conclusasi con verbale negativo;

VISTA la relazione rimessa dalla struttura con nota che si allega alla presente delibera n°7058/16 del 29/06/2016, oggetto di valutazione in seno al verbale del Comitato del sei luglio 2016;

VERIFICATO che il reclamo riguarda

- La presa d'atto della risoluzione contrattuale;
- Storno dell'intera posizione debitoria e ritiro a cura e spese della compagnia telefonica della posizione debitoria;

- Indennizzo ex art. 3 all. A delibera 73/11/CONS combinato con l'art. 12 medesimo allegato, per mancata/parziale fornitura del servizio dal 05/07/2013 al 22/11/2013 per € 15,00 * 129 giorni = 1.935,00
- Indennizzo ex art. 8 all. A delibera 73/11/CONS combinato con l'art. 12 medesimo allegato per fatturazioni non giustificate dal 05/08/2014 al 02/06/2014 per € 10,00 * 301 giorni = 3.010,00
- Indennizzo ex art. 6 all. A delibera 73/11/CONS combinato con l'art. 12 medesimo allegato per mancata portabilità migrazione numeri di utenza fissa dal 05/07/2013 al 22/11/2013 per € 1,00 + 129 giorni = 1.290,00
- Indennizzo forfettario per mancata trasparenza contrattuale € 500,00

RITENUTO che di condividere l'istruttoria prodotta dal Servizio, con la sola esclusione della condanna della Compagnia Telefonica Vodafone Omnitel BV a manlevare e garantire la per ogni richiesta che dovesse pervenire dall'Agenzia delle Entrate relativamente al pagamento della tassa di concessione governativa

Il CO.RE.COM all'unanimità dei propri componenti, per le motivazioni tutte espresse in precedenza, così

DELIBERA

- che in merito alla procedura di definizione della controversia – pratica n. 88/2014 approva la relazione istruttoria prot. n. 7058/16 del 29/06/2016 che si allega alla presente, con la sola esclusione della condanna della Compagnia Telefonica Vodafone Omnitel BV a manlevare e garantire la per ogni richiesta che dovesse pervenire dall'Agenzia delle Entrate relativamente al pagamento della tassa di concessione governativa;
- **Relativamente alla mancata attivazione del servizio voce e ADSL**, si applica l'art. 3 combinato con il successivo art. 12 dell'all. A delibera 73/11/CONS, tenuto conto che il contratto è stato sottoscritto il 05/07/2013, il reclamo è stato presentato il 24.09.2013, ed il termine è la data di disdetta del contratto ovvero il 22/11/2013, il conteggio è il seguente:
 - €7,50 linea voce oltre € 7,50 linea ADSL
 - Ex art. 12 linea voce € 7,5 ed Ex art. 12 linea adsl € 7,5
 - Giorni dal 24.09.2013 al 21/11/2013 giorni 57
 - Indennizzo € 1.710,00
- **Relativamente alla mancata presa incarico della disdetta** poiché la comunicazione del recesso, per essere valida ed efficace, deve essere inviata all'utente a mezzo raccomandata a.r., la prima disdetta utile è quella inviata con raccomandata a.r. del 22.11.2013, ricevuta da Vodafone il 26.11.2013, come da copia in atti; il recesso è pertanto efficace a far data dal 27.12.2013 (30 giorni dalla data di ricezione della raccomandata). L'utente ha pertanto diritto, su tale linea, all'indennizzo per la mancata gestione del recesso dal 27.12.2013 al 02.06.2014 data ultima fattura, calcolato ad € 10,00 pro die, per un totale di 108 giorni di ritardo, per € 1.080,00;
- **Relativamente allo Storno e rimborso delle fatture emesse illegittimamente.** L'utente ha diritto allo storno di tutte le fatture emesse successivamente al 26.11.2009, termine di efficacia del recesso; ha inoltre diritto al rimborso delle fatture pagate per la parte dei servizi non fruiti pari a: €320,32 così determinato 612,36-292,04 della fattura n. AD11944939 di €. 612,36

Imponibile	canone e consumo	tassa concessione governativa	IVA 21%	costo totale
52,28	13,55	38,73	2,8455	€ 55,13

52,28	13,55	38,73	2,8455	€ 55,13
52,28	13,55	38,73	2,8455	€ 55,13
58,08	19,35	38,73	4,0635	€ 62,14
60,04	21,31	38,73	4,4751	€ 64,52
274,96	81,31	193,65	17,0751	€ 292,04

- per € 436,94 così determinato € 1..131,05 -694,11 della fattura n. AD15021999 di € 1.131,05

imponibile	canone e consumo	tassa concessione governativa	IVA 22%	costo totale
95,82	70	25,82	15,4	€ 111,22
95,82	70	25,82	15,4	€ 111,22
110,82	85	25,82	18,7	€ 129,52
126,33	100,51	25,82	22,1122	€ 148,44
163,43	137,61	25,82	30,2742	€ 193,70
592,22	463,12	129,1	101,8864	€ 694,11

- condanna la compagnia telefonica Vodafone n.v. al pagamento di €. 1.505,00 (millecinquecentocinque/00) per servizi non richiesti ai sensi dell'art. 8 dell'allegato "A" alla delibera 73/11/CONS;
- condanna la Vodafone allo sgravio delle fatture emesse a carico dell'utente, atteso che i servizi sono stati attivati senza la volontà dell'utente;
- condanna la compagnia telefonica Vodafone n.v. al pagamento di Euro 150,00 (centocinquanta/00) in favore dell'utente per spese di giudizio;
- tutte le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere alla data di presentazione dell'istanza di conciliazione fino all'effettivo soddisfo.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

L'operatore dovrà adempiere la presente delibera entro gg.60 dalla notifica ed entro tale termine dovrà comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento.

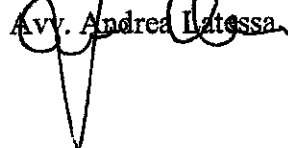
Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.leg.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera formata da n.4 facciate è notificata alle parti a cura della struttura, trasmessa all'Autorità per le Comunicazioni (AGCOM) ed è pubblicata sul sito web del Corecom Molise.

Il verbalizzante
Il Direttore del Servizio
Angela Aufero



Il Presidente
Avv. Andrea Latessa





corecom
MOLISE



Servizio di supporto al CO.RE.COM. ed agli organi collettivi di garanzia

Ufficio di segreteria e supporto tecnico - amministrativo al CO.RE.COM.



Al Direttore del Servizio
Avv. Angela Aufiero

SEDE

Oggetto: Procedura di definizione - relazione Pratica n°88/2014

Premesso

In data 12/09/2014 è stata presentata dall'utente L. di Antonello una istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisita la protocollo del CO.RE.COM. in pari data al n°1452/14, avverso la compagnia telefonica Vodafone Omnitel B.V.

L'istanza riguardava la richiesta di indennizzo afferente il codice cliente 6.406374 per il contratto denominato Rete Unica.

Si osserva che:

in data 12/09/2014 si è tenuta l'udienza di conciliazione conclusasi con verbale negativo per mancato accordo tra le parti; in tale circostanza l'avv. in rappresentanza della compagnia telefonica ha proposto "la presa d'atto della risoluzione contrattuale, lo storno dell'intera posizione debitoria, il ritiro della pratica dalla società di recupero credito ed un indennizzo omnicomprendivo di €. 1.000,00 (mille/00).

Preliminarmente,

si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento allegato alla delibera 173/07/CONS ed è quindi proponibile; l'ufficio pertanto ha provveduto a notificare con nota del 22 novembre 2014 alla compagnia telefonica il ricorso presentato dall'utente ed a convocare le parti per il giorno 10 ottobre 2014 per l'udienza di definizione.

Si rileva altresì che nella nota di convocazione sopra riportata, il responsabile del procedimento ha fissato quale termine perentorio ed ultimo per la presentazione delle memorie difensive quello del 07.10.2014, fissando altresì il termine per le memorie aggiuntive al 09.10.2014.

In data 10 ottobre 2014 si è tenuta l'udienza di definizione alla quale hanno partecipato entrambe le parti, conclusasi senza accordo.

La documentazione rimessa dalle parti:

Nessuna delle parti ha presentato memorie o scritti difensivi; agli atti risulta che in data 31/05/2016 l'utente per il tramite dell'avv. Laura L. ha trasmesso la copia di n°2 atti di accertamento relative a schede SIM oggetto della controversia e precisamente 3483754733 di €. 253,76 (duecentocinquante/76) e n° 3486055835 di €. 499,23 (quattrocentonovantatré/23) notificategli dall'Agenzia delle Entrate Direzione Provinciale di Campobasso.

Preliminarmente si osserva che:

L'utente ha sottoscritto un contratto del tipo Vodafone Rete Unica, aziendale, che prevedeva una postazione fissa, n°1 linea analogica (FXS) n°16 SIM per terminali telefonici compresi nella fornitura, la migrazione di n°3 numerazioni fisse (0874.390188 – 0874.390189 e 0874.39079) e la portabilità di n°5 linee mobili.

La compagnia telefonica ha inviato all'utente solo 14 SIM, che l'utente non ha mai attivato atteso che la compagnia telefonica non ha inviato i telefoni all'uopo preposti e compresi; inoltre la compagnia telefonica non ha inviato e quindi tantomeno installato il router a servizio della linea voce ed ADSL.

L'unico servizio attivato ha riguardato la portabilità delle 5 linee telefoniche, che la compagnia telefonica ha regolarmente fatturato unitamente ad altre 7 SIM non attivate che l'utente ha pagato regolarmente per due bimestri.

In data 24/09/2014 l'utente ha presentato il primo reclamo scritto, dopo aver numerose volte cercato di risolvere bonariamente il disservizio contattando telefonicamente la compagnia telefonica.

Successivamente, dopo che nessun riscontro è stato dato al reclamo del 24.09.2013, l'utente con A/R 145839922877 inviata in data 22/11/2013 e ricevuta in data 26.11.2013 ha comunicato la disdetta dal contratto per mancata attivazione dello stato da parte della compagnia telefonica.

La compagnia telefonica incurante della comunicazione di cui sopra, ha inviato in data 04/02/2014 un sollecito di pagamento con preavviso di disattivazione, al quale l'utente ha riscontrato con nota inviata con A/R N14368909045-8 in data 21.02.2014.

L'utente ha richiesto:

- La presa d'atto della risoluzione contrattuale;
- Storno dell'intera posizione debitoria e ritiro a cura e spese della compagnia telefonica della posizione debitoria;
- Indennizzo ex art. 3 all. A delibera 73/11/CONS combinato con l'art. 12 medesimo allegato, per mancata/parziale fornitura del servizio dal 05/07/2013 al 22/11/2013 per € 15,00 * 129 giorni = 1.935,00
- Indennizzo ex art. 8 all. A delibera 73/11/CONS combinato con l'art. 12 medesimo allegato per fatturazioni non giustificate dal 05/08/2014 al 02/06/2014 per € 10,00 * 301 giorni = 3.010,00
- Indennizzo ex art. 6 all. A delibera 73/11/CONS combinato con l'art. 12 medesimo allegato per mancata portabilità migrazione numeri di utenza fissa dal 05/07/2013 al 22/11/2013 per € 1,00 + 129 giorni = 1.290,00
- Indennizzo forfettario per mancata trasparenza contrattuale € 500,00

Nel merito

Il contratto sottoscritto dal cliente vede il coinvolgimento di diverse tipologie contrattuali, ovvero da una parte abbiamo un contratto nuovo di fonia e adsl con 16 scede per la telefonia mobile, un contratto per la migrazione di n°3 utenze fisse e di n° 5 utenze mobili già intestate al cliente.

La carta dei servizi Vodafone inserita nelle "Condizioni Generali di Contratto per il servizio di Telefonia Fissa indiretta per le aziende", prevede ampi margini discrezionali per l'Azienda proponente, ma con un vicolo, quello di darne comunicazione al cliente: Pertanto in caso di motivi tecnici particolari, tali da non consentire alla ditta di attivare il servizio come proposto, la stessa doveva informare il cliente, cosa mai avvenuta, pertanto si deve ritenere che i ritardi sono da ascrivere esclusivamente all'azienda.

Il calcolo fatto dall'utente, si rileva non ha tenuto conto dei tempi previsti dalla carta dei servizi, così come ad esempio, anche se in taluni casi il risultato non cambia ad esempio la mancata risposta ai reclami. Di fatto l'utente ha inviato il reclamo all'indirizzo espressamente indicato dall'art. 14 delle condizioni contrattuali, e secondo le modalità in esso indicate; secondo il precedente art. 6.4 la risposta doveva avvenire entro 45 giorni, ma la stessa non è mai pervenuta, pertanto essendo trascorsi oltre i 300 giorni, l'importo massimo indennizzabile è quello previsto dall'art. 11 dell'all. A delibera 73/11/CONS, ovvero €. 300,00.

Relativamente alla mancata attivazione del servizio voce e ADSL, si applica l'art. 3 combinato con il successivo art. 12 dell'all. A delibera 73/11/CONS, tenuto conto che il contratto è stato sottoscritto il 05/07/2013, il reclamo è stato presentato il 24.09.2013, ed il termine è la data di disdetta del contratto ovvero il 22/11/2013, il conteggio è il seguente:

€7,50 linea voce

€ 7,50 linea ADSL

Ex art. 12 linea voce € 7,5

Ex art. 12 linea adsl € 7,5

Giorni dal 24.09.2013 al 21/11/2013 giorni 57

Indennizzo €. 1.710,00

Relativamente alla mancata presa incarico della disdetta poiché la comunicazione del recesso, per essere valida ed efficace, deve essere inviata all'utente a mezzo raccomandata a.r., la prima disdetta utile è quella inviata con raccomandata a.r. del 22.11.2013, ricevuta da Vodafone il 26.11.2013, come da copia in atti; il recesso è pertanto efficace a far data dal 27.12.2013 (30 giorni dalla data di ricezione della raccomandata). L'utente ha pertanto diritto, su tale linea, all'indennizzo per la mancata gestione del recesso dal 27.12.2013 al 02.06.2014 data ultima fattura, calcolato ad € 10,00 pro die, per un totale di 108 giorni di ritardo, per €.1.080,00;

Relativamente allo Storno e rimborso delle fatture emesse illegittimamente. L'utente ha diritto allo storno di tutte le fatture emesse successivamente al 26.11.2009, termine di efficacia del recesso; ha inoltre diritto al rimborso delle fatture pagate per la parte dei servizi non fruiti pari a: €320,32 così determinato 612,36-292,04 della fattura n. AD11944939 di €. 612,36

Imponibile	canone e consumo	tassa concessione governativa	IVA 21%	costo totale
52,28	13,55	38,73	2,8455	€ 55,13
52,28	13,55	38,73	2,8455	€ 55,13
52,28	13,55	38,73	2,8455	€ 55,13
58,08	19,35	38,73	4,0635	€ 62,14
60,04	21,31	38,73	4,4751	€ 64,52
274,96	81,31	193,65	17,0751	€ 292,04

per € 436,94 così determinato €. 1.131,05 -694,11 della fattura n. AD15021999 di €.1.131.05

imponibile	canone e consumo	tassa concessione governativa	IVA 22%	costo totale
95,82	70	25,82	15,4	€ 111,22
95,82	70	25,82	15,4	€ 111,22
110,82	85	25,82	18,7	€ 129,52
126,33	100,51	25,82	22,1122	€ 148,44
163,43	137,61	25,82	30,2742	€ 193,70
592,22	463,12	129,1	101,8864	€ 694,11

ha infine diritto ad essere manlevato e garantito da Vodafone per ogni richiesta dovesse pervenire dall'Agenzia dell'Entrate relativamente al pagamento della tassa di concessione governativa, e qualora l'utente avesse provveduto al pagamento perché l'iter di definizione non si è completato nei termini, al rimborso di quanto pagato opportunamente documentato.

Conclusione:

Alle luce delle valutazioni sopra svolte, si ritiene che il reclamo dell'utente può essere accolto, stante anche la mancata presentazione di memorie o dichiarazioni rese dalla controparte in sede di conciliazione e definizione.

Si ritiene, pertanto di suggerire il riconoscimento degli indennizzi sopra riportati.

Per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene di dover suggerire la liquidazione in via equitativa della somma di €. 100,00 (cento/00), attesa la partecipazione comunque della compagnia telefonica in sede di udienze, ovviamente oltre agli interessi legali come di rito.

Si trasmette la presente relazione per il seguito di competenza.

Il funzionario
Dott. Lucrezio Della Torre