



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

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

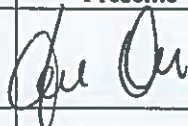
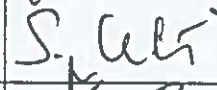
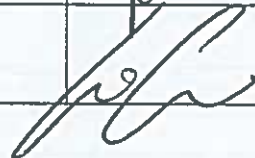
Verbale n.05

Adunanza del 30/01/2017

Oggetto: Definizione della controversia GU14 N. 82/2015 prot. n. 6136 /Com/15 della ditta s.r.l. contro la compagnia telefonica Vodafone Omnitel B.V.

L'anno duemiladiciassette (2017) il giorno trenta (30) del mese di Gennaio (01) nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Deliberazione n°7 /2017

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

Verbalizza il Direttore del Servizio Dr.ssa Angela Aufiero;

IL COMITATO CORECOM

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle OPERATORE telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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";

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

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'Accordo Quadro 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, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

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 la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “ *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di OPERATORE comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS, Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n.481;

VISTA l'istanza presentata in data 22/09/2015 prot. n. 6136 /2015 presentata dalla , mediante formulario GU14. , ha chiesto l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Molise per la definizione della controversia in essere con la società VODAFONE OMNITEL ai sensi dell'art.14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 21/10/2015 prot. n. 7145 con cui il Corecom Molise, ha comunicato alle parti , ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 7145 del 21/10/2015 del con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 16 novembre 2015;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 994 del 30/01/2017 che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

1. Che in merito alla procedura di definizione della controversia – pratica n.82/2015 prot. n. 6136/COM/15 del 22/09/2015, approva integralmente la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 994/17 del 30/01/2017 che si allega alla presente ed è parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
2. Condanna la società VodafoneOmnitel B.V. a rimborsare alla società la somma di € 1554,33.
3. Condanna la Vodafone Omnitel B.V. a corrispondere alla società A la somma di € 610,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione di servizi accessori.
4. Condanna la società Vodafone Omnitel a corrispondere alla la somma di € 150,00 a titolo di spese di procedura.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia

E' fatta salva la possibilità 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 è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

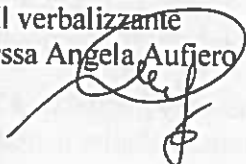
In forza dell'art.19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett.B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

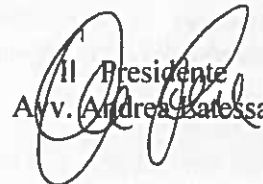
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

La presente delibera formata da n. 3 fasciate è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom Molise e dell'Autorità ([www. agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il verbalizzante
Drssa Angela Aufiero



Il Presidente
Avv. Andrea Batessa





Consiglio Regionale del Molise

DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

Oggetto: Definizione GU14 n. 82/2015 prot. 6136/COM/15

Il Responsabile del Procedimento dott.ssa Maria Rosaria La Marca

VISTA la legge 14 novembre 1995, n.° 481 recante *"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, recante *"Istituzione dell' Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n.° 259, recante *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

VISTO l'Accordo quadro 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, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n.° 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"*, di seguito *"Regolamento"*;

VISTA la delibera n.° 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*;

VISTI gli atti del procedimento, i modelli GU14 prot. 6136/COM/2015, la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e le risultanze emerse all'udienza del 16 novembre 2015;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue:

La ricorrente, _____ titolare di un'utenza telefonica mobile, categoria business, evidenziava che aveva sottoscritto, in data 27/01/2014, un contratto con la Vodafon Omintel senza che gli venisse però rilasciata copia dello stesso. A detta della ricorrente il predetto contratto prevedeva un addebito di sul conto corrente di un canone mensile di € 46,00 oltre iva.

Nonostante ciò la stessa si vedeva recapitare plurime fatture di importi notevolmente più elevati, sino a giungere alla somma di € 765,92. La ricorrente lamentava, altresì, un malfunzionamento del servizio per

giorni 300, l'attivazione di servizi non richiesti, per giorni 522 giorni nonché la mancata risposta ai reclami.

La ricorrente e la resistente presentavano memorie.

All'udienza di definizione il funzionario dell'Amministrazione reiterava, senza esito, la richiesta alla Vodafone Omnitel di depositare il contratto stipulato con la ricorrente, già oggetto di specifica richiesta, non evasa, con la nota prot. N. 7115 del 21/10/2015.

Le parti presentavano memorie.

L'istanza della ricorrente è fondata nei limiti che seguono.

In particolare l' [redacted] sostiene di aver stipulato un contratto (di cui non possiede copia non essendole stata consegnata dall'agente della resistente) il quale prevede un canone mensile omnicomprensivo di € 46,00 oltre IVA ma nonostante ciò, senza che abbia chiesto l'attivazione di ulteriori servizi, alla stessa sono stati addebitati, con plurime fatture, importi notevolmente eccedenti. Somme concretamente percepite come emerge dall'estratto conto bancario della ricorrente .

Come detto la società resistente ha omesso il deposito di detto contratto nonostante le plurime richieste dell'Amministrazione. Dalle stesse fatture emesse e riscosse dalla compagnia telefonica (mediante addebito diretto sul conto corrente della ricorrente) emerge l'effettiva sussistenza di del canone indicato dalla ricorrente. A canto ad esso, tuttavia, si rinvencono spese notevolmente maggiori.

Nella memoria depositata afferma la compagnia telefonica che le somme eccedenti il canone sarebbero afferenti a servizi aggiuntivi a pagamento nonché a traffico eccedente la soglia.

La ricorrente, come detto nega di aver chiesto l'attivazione di ulteriori servizi mentre la compagnia telefonica non ha prodotto, nel corso del procedimento, alcuna prova attestante le predette richieste. Onere probatorio che, nella specie, non poteva che incombere sulla parte resistente dovendo ella dimostrare l'esistenza di un contratto per servizi aggiuntivi di cui la ricorrente nega l'esistenza ed ogni sua richiesta.

Parimenti infondata risulta l'eccezione della resistente in ordine al superamento delle soglie previste dal contratto, non avendo quest'ultima depositato nel procedimento il contratto medesimo nonostante le reiterate richieste dell'Amministrazione, così impendendole di poter accertare la dedotta circostanza.

Per altro verso si evidenzia come la stessa resistente abbia riconosciuto l'esorbitanza di tale fatture avendo emesso, in favore della ricorrente, delle note di credito alle quali, però, non è

seguito il rimborso delle somme. Circostanza questa affermata dalla ricorrente e non smentita dalla resistente la quale ha omesso di depositare la prova circa l'effettivo rimborso eseguito.

In conclusione la Vodafone Omnitel deve essere condannata a rimborsare alla ricorrente le somme addebitate superiori al canone mensile maggiorato delle somme dovute per il dispositivo in uso della ricorrente e, precisamente, dovranno essere rimborsati alla ricorrente

€ 55,49 percepiti in virtù della fattura del 27/05/2014 (n. AER07501921);

€ 80,63 percepiti in virtù della fattura del 29/07/2014 (N. Ae10488453);

€ 105,69 percepiti in virtù della fattura (n. AE13470954) del 27/09/2014;

€ 621,26 percepiti in virtù della fattura del 27/11/2014 (n. AE16464175);

€ 691,26 percepiti in virtù della fattura del 28/01/2015 (n. Af01456560).

Il tutto per un totale di € 1554,33. Somma questa che dovrà essere maggiorata degli interessi legali.

Passando alle altre domande della ricorrente, deve subito osservarsi come non può essere riconosciuto alcun indennizzo per la mancata risposta ai reclami, non avendo la ricorrente provato di averne effettuati.

Parimenti deve essere respinta la domanda di indennizzo per il malfunzionamento del servizio. Invero, deve escludersi nella specie che la ricorrente abbia subito rilevanti disservizi in quanto non risultano reclami ad essi relativi. Per altro proprio le fatture depositate in atti dalla ricorrente e dalla resistente dimostrano un utilizzo costante della linea telefonica.

Deve essere, invece, accolta parzialmente la domanda di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti.

Emerge infatti dalle fatture depositate come la ricorrente abbia subito l'attivazione (come innanzi detto non richiesta) di servizi per i quali è stato addebitato il relativo costo dalla data del 24/03/2014 (cfr fattura del 27/05/2014 n. AER07501921) fino almeno al 23/01/2015 (Cfr fattura del 28/01/2015 n. Af01456560). Dunque per un totale di 305 giorni.

Dalla documentazione depositata dall'operatore emerge che i servizi attivati costituiscono servizi digitali aventi, dunque, natura accessoria.

Per l'attivazione di servizi accessori la delibera n. 73/11/Cons prevede all'art. 8 la corresponsione di un indennizzo pari ad € 1,00 pro die. Somma questa che deve essere duplicata, ex art. 12 comma 2 della medesima delibera, essendo l'utenza della ricorrente di tipo "affari".

Conseguentemente alla ricorrente deve essere riconosciuto un indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti pari ad € 610,00

TUTTO CIO' PREMESSO

PROPONE al CO.RE.Com Molise di voler così provvedere

Condannare la società Vodafon Omnitel B.V. a rimborsare alla società *AD* la somma di € 1554,33 maggiorata degli interessi legali dalla loro indebita percezione sino all'effettiva restituzione.

Condannare la Vodafon Omnitel B.V. a corrispondere alla società *i* la somma di € 610,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione di servizi accessori, maggiorata degli interessi legali sino all'effettivo soddisfo.

Di Condannare la società Vodafon Omnitel a corrispondere alla *l.* la somma di € 150,00 a titolo di spese di procedura.

Campobasso, 02/01/2017

Il Responsabile del Procedimento
dott.ssa Maria Rosaria La Marca

Maria Rosaria La Marca

Vinto, s: cond. n de

[Signature]