



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

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

Verbale n.15

Adunanza del 19/05/2017

Oggetto: Definizione GU14 prot. 11758 del 7/11/2016 /Vodafone Italia s.p.a. (gia Vodafone Omnitel B.V.) Modifiche contrattuali – spese fatturazioni non giustificate – Trasparenza contrattuale.

L'anno duemiladiciassette (2017) il giorno diciannove (19) del mese di maggio (05) nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Deliberazione n°31/2017

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 07/11/2016 prot. 11758 presentata dall’Istante s.r.l. mediante formulario GU14, con cui ha chiesto l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Molise per la definizione della controversia in essere con la compagnia telefonica Vodafone Italia s.p.a. ai sensi dell’artt.14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 16/11/2016 prot. n. 12293 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 16/11/2016 prot. 12293 con la quale le parti sono state convocate per l’udienza di discussione del 20 marzo 2017;

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. 5724 del 18/05/2017 che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;

Tutto ciò premesso,
il Comitato, all'unanimità,

per i motivi indicati nella relazione n. prot.5724 del 18/0572017:

DELIBERA

1. in merito alla procedura di definizione della controversia – pratica n. 85 prot. n. 11758 del 07/11/2016 approva integralmente la relazione istruttoria del responsabile del procedimento che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;
2. condanna la Vodafone Italia s.p.a (già Vodafone Omnitel B.V.) a stornare, ^{OVVERO, X} per gli importi già corrisposti, a rimborsare in favore dell'utente, da tutte le fatture emesse, le somme eccedenti il canone mensile di €. 130,00, oltre iva e ai costi per chiamate a numerazioni a sovrapprezzo (es. chiamate a tariffazione speciale) o servizi a consumo (es. telegrammi) non ricompresi nel canone flat, ivi inclusi i costi di recesso e/o le penali per recesso anticipato;
3. e per l'effetto a ritirare, per il corrispondente storno, la pratica dell'utente dalla società di recupero crediti.
4. condanna la Vodafone Italia s.p.a (già Vodafone Omnitel B.V.) a corrispondere al ricorrente la somma di € 100,00 a titolo di rimborso delle 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.

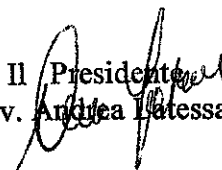
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

La presente delibera formata da n. 3 facciate 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 Aufero



Il Presidente
Avv. Angela Patessa





Consiglio Regionale del Molise

Regione Molise
Consiglio Regionale
Prot. 0005724/17 Del 18/05/2017
Interna - Consiglio -



Al Comitato regionale per le
comunicazioni del Co.Re.Com
Molise

DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

Oggetto: Definizione GU14 prot. 11758/16 del 07/11/2016

Vodafone Italia S.p.a (già Vodafone.Omnitel B.V.)

Oggetto: Modifiche contrattuali - Spese/fatturazioni non giustificate - Trasparenza contrattuale.

Telefonia fissa e mobile - utenza business ed altre

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”*;

VISTIGli atti del procedimento, i modelli GU14 prot. 11758/16 del 07/11/2016 per la controversia SRL/ Vodafone Italia S.p.a (già Vodafone.Omnitel B.V.), la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria, la comunicazione di avvio del procedimento prot.12293/16 del 16/11/16, il verbale di Udienza di definizione del 20/03/17;

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

La srl ha promosso il 10/10/2016, presso questo Co.re.com., un tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti di Vodafone Italia S.p.a (già Vodafone.Omnitel B.V.), in cui nessun accordo veniva raggiunto.

Il 04/11/2016, l'utente ha depositato - con protocollo del CO.RE.COM. Molise n. 11758/16 del 07/11/2016 - istanza di definizione della controversia.

L'istante ha esposto di aver aderito, tramite un agente Vodafone, ad un'offerta flat al canone mensile di € 150,00, più iva, *“per l'utenza mobile e fissa intestata alla società, oltre all'uso gratuito di telefoni fissi e mobili, oltre al rimborso delle penali pagate al precedente gestore per migrazione a Vodafone”*.

Ricevuta la prima fattura, l'istante si è accorto del mancato rispetto degli accordi contrattuali, sporgendo quindi diversi reclami, sia telefonici che scritti, nei confronti del gestore e dell'agente con cui aveva concluso il contratto. Con i reclami veniva anche lamentato il malfunzionamento del servizio.

L'utente ha altresì riscontrato l'attivazione di linee telefoniche non richieste (9 voce ed 1 ADSL), di cui ha chiesto - il 18/02/16 - la disattivazione. Nonostante la disdetta, tuttavia, la fatturazione delle predette numerazioni è proseguita.

L'istante pertanto ha richiesto:

- 1) l'indennizzo per *“mancato rispetto del contratto e violazione della buona fede contrattuale”*;
- 2) *“il rimborso delle maggiori somme versate da , per un totale di euro 1.469,00”*;
- 3) *“l'indennizzo per pratica commerciale scorretta”*;
- 4) *“l'annullamento di eventuali pratiche di recupero crediti”*;
- 5) *“l'annullamento delle fatture e relative penali successive alla data di disdetta”*.

Vodafone Italia S.p.a (già Vodafone.Omnitel B.V.), ha depositato il 16/12/16 memoria difensiva, con cui ha eccepito quanto segue.

La ricorrente non ha assolto all'onere di depositare copia del contratto, per dimostrare la sua specifica adesione all'offerta rivendicata, né ha dimostrato la conformità del servizio da ella

preteso a quello indicato nella proposta. L'istante è onerata dall'offrire prova delle proprie ragioni, allorché affermi una divergenza tra la fatturazione e la proposta contrattuale. Ella dovrebbe altresì contestare specificatamente le voci della fattura ritenute illegittime.

La convenuta poi richiama l'art. 6.4 delle condizioni generali del contratto, secondo cui eventuali reclami in merito ad importi indicati nel conto telefonico, avrebbero dovuto essere inviati entro 45 giorni dal ricevimento della fattura contestata. Diversamente la fattura, ai sensi della predetta clausola, viene legittimamente ritenuta accettata per l'intero importo e, anche in caso di reclamo, gli importi contestati avrebbero dovuto essere pagati per intero, entro la data di scadenza della fattura.

La Vodafone ha altresì dedotto di aver accolto i reclami della cliente, attraverso:

- a) un primo accredito di € 139,08, concesso per scelta commerciale;
- b) il rimborso della penale corrisposta al precedente gestore di € 200,00;
- c) l'applicazione di uno sconto del 50%, per 24 mesi, sul canone relativo al servizio di connettività;
- d) una nota di credito di € 150,02, emessa nel mese di marzo 2016.

L'istante sarebbe oggi disattivo e presenterebbe un insoluto di € 457,56.

La Vodafone, quindi, ha concluso per il rigetto delle avverse domande.

Con memorie di replica del 22/12/16, la SRL, oltre a riportarsi integralmente al formulario GU14, ha controdedotto affermando il mancato invio di una copia del contratto da parte del gestore. A tal riguardo, la ricorrente ha eccepito l'assenza di una propria sottoscrizione nella copia depositata dall'operatore. Ella ha poi precisato di aver prontamente contestato i maggiori importi, già in occasione della ricezione della prima fattura, sebbene l'avesse interamente saldata ed ha affermato, allegando la corrispondente e-mail, di aver richiesto invano una copia del contratto.

Quanto alla somma chiesta a rimborso, l'istante ha altresì precisato come ammonti ad € 1.469,00 e non ad € 2.469,00, come erroneamente indicato dalla resistente.

NEL MERITO, la richiesta dell'istante è fondata e trova accoglimento

Quanto alle domande n. 1) e 3), esse non rientrano tra le ipotesi di indennizzo previste dalla delibera 73/11/CONS e, pertanto, non possono trovare accoglimento.

Sono invece accoglibili le domande *sub* 2) e 4). Sussiste, infatti, una responsabilità ascrivibile alla società Vodafone Italia S.p.A., per aver richiesto, per i canoni e servizi pattuiti, un corrispettivo difforme da quello prospettato in sede adesione dell'istante all'offerta commerciale, in quanto la società medesima non ha garantito la trasparenza delle condizioni economiche.

L'utente ha esibito la modulistica inerente l'offerta, inviata dall'agente dell'operatore, la quale reca, scritta a penna, l'indicazione del costo complessivo di € 130,00 al mese, oltre iva, per sempre e senza taxa di concessione, mentre il gestore non è riuscito ad assolvere alla prova del contrario. L'utente ha altresì affermato come l'offerta provenisse da un agente Vodafone.

Orbene, la predetta affermazione e il materiale indiziario depositato dall'utente, non sono stati adeguatamente confutati dall'operatore. Quest'ultimo, infatti, si è limitato a produrre copia del solo modulo contrattuale, neppure sottoscritto dall'utente, omettendo di documentare le correlative condizioni economiche. Né, d'altro canto, può sostenere le ragioni di Vodafone, la mancata prova della conclusione del contratto entro il termine indicato nel prospetto dell'offerta. L'onere probatorio avrebbe dovuto essere assolto anch'esso dal gestore, attraverso l'esibizione di idonea documentazione.

Sussistono, quindi, due elementi che depongono in favore del ricorrente: I) l'offerta esibita; II) i diversi reclami presentati. I predetti elementi, corroborati dall'assenza di prova contraria da parte del gestore, conducono verso una responsabilità di quest'ultimo.

L'operatore ha eccepito, poi, l'esistenza di accrediti in favore del ricorrente, a titolo di indennizzo per i vari disagi, ed ha altresì precisato come l'offerta non ricomprendesse l'uso dei telefoni cordless. Con riferimento alla seconda eccezione, Vodafone però non ha precisato - neanche producendo le fatture - l'ammontare delle somme da imputarsi a titolo di canone per il noleggio dei telefoni o per il corrispettivo della loro cessione, sicché, nella determinazione dei costi di fatturazione, non se ne potrà tenere conto. Quanto alla prima, il dispositivo della decisione, come appresso vedremo, non potrà comportare un ingiustificato arricchimento dell'utente per effetto degli accrediti già ricevuti, essendo rivolto ad accertare l'esatto importo da corrispondere per ciascuna fattura.

Nessun'altra somma potrà essere richiesta, quindi, a titolo di corrispettivo per i servizi resi da Vodafone, se non quella di € 130,00, oltre iva e ai costi non ricompresi nel canone flat.

Dovranno, pertanto, essere rispettate le condizioni promozionali indicate nella locandina, con storno da tutte le fatture emesse (ovvero, per gli importi già versati, con rimborso), delle somme eccedenti l'importo mensile di € 158,60 (comprensivo di iva), con ritiro della pratica dalla società di recupero crediti, per il corrispondente importo, a cura e spese dell'operatore.

Quanto alla domanda *sub* 5) essa può trovare accoglimento. Il ricorrente dovrà essere tenuto indenne da somme richieste per periodi successivi alla disdetta. Egli, infatti, dopo aver proposto diversi reclami, ha deciso di migrare e dovrà quindi essere liberato da eventuali costi per recesso anticipato.

Il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, la partecipazione di un delegato dell'utente all'udienza di conciliazione e definizione, conducono a riconoscere all'istante - in conformità a quanto previsto dall'**articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS** - l'importo di € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso spese di procedura.

TUTTO CIO' PREMESSO

PROPONE:

Al Direttore del Servizio di Supporto al CO.RE.COM ed agli organi collettivi e di garanzia:

in accoglimento parziale dell'istanza, con prot. 11758/16 del 07/11/2016, con rigetto delle ulteriori domande, di dichiarare Vodafone Italia S.p.a (già Vodafone.Omnitel B.V.), obbligata a:

- a) stornare, ovvero, per gli importi già corrisposti, a rimborsare in favore dell'utente (in tal caso a mezzo bonifico bancario o assegno), da tutte le fatture emesse, le somme eccedenti il canone mensile di € 130,00, oltre iva e ai costi per chiamate a numerazioni a sovrapprezzo (es. chiamate a tariffazione speciale) o servizi a consumo (es. telegrammi), non ricompresi nel canone flat, ivi inclusi i costi di recesso e /o le penali per recesso anticipato;
- b) e per l'effetto a ritirare, per il corrispondente storno, la pratica dell'utente dalla società di recupero crediti.

Vodafone Italia S.p.a (già Vodafone.Omnitel B.V.) è altresì tenuta a riconoscere in favore del ricorrente, mediante assegno bancario o bonifico, la somma di:

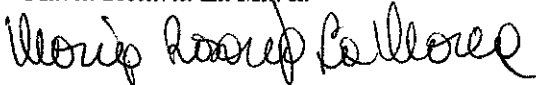
- 1) € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Si propone di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 16 maggio 2017

Il Responsabile del procedimento

Maria Rosaria La Marca



Visto si condivide

Il Direttore

Angela Anfiero

