



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

Verbale n.03

Adunanza del 02/02/2018

Oggetto: Definizione P.A.C.D. GU14 prot. 9665 del 19/09/2016 c/ Vodafone Italia s.r.l.

L'anno duemiladiciotto (2018) il giorno due (02) del mese di febbraio (02) nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Deliberazione n°4/2018

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Avv. Andrea LATESSA	Presidente		
Avv. Giuseppe MILETI	Vice presidente		X
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 19/09/2016 prot. 9665 presentata dall’Istante *Per. cons. P. ...* 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 Telecom Italia s.p.a. ai sensi dell’artt.14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 14/10/2016 prot. n. 10673 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 17/10/2017 prot. 10969 con la quale le parti sono state convocate per l’udienza di discussione del 3/11/2017 ;

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 del 20/12/2017 che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

per i motivi indicati nell'allegata relazione del 20/12/2017:

DELIBERA

1. in merito alla procedura di definizione della controversia – pratica n. 75 prot. n. 9665 del 19/09/2016 approva integralmente la relazione istruttoria del responsabile del procedimento che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;
2. di rigettare l'istanza di definizione GUI4 prot. 9665 del 19/09/2016 P.A.C.D. / Vodafone Italia Srl Oggetto della controversia: Mancata o parziale fornitura del servizio – Spese/fatturazioni non giustificate Costi per recesso. Oggetto del contratto: Servizio telefonia mobile – utenza business. Utenza interessata: *Codice cliente 7.2308147*;
3. di compensare tra le parti, le spese di procedura.

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.

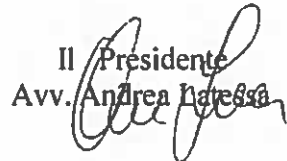
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

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).

Il verbalizzante
Dr.ssa Angela Aufiero



Il Presidente
Avv. Andrea D'Atessa





Consiglio Regionale del Molise

DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

Oggetto: Definizione P.A.C.D. GU14 prot. 9665 del 19/09/2016

Vodafone Italia srl

Oggetto della controversia:

Mancata o parziale fornitura del servizio – Spese/fatturazioni non giustificate - Costi per recesso.

Oggetto del contratto:

Servizio telefonia mobile – utenza business.

Utenza interessata: *Codice cliente 777777777*

Il Responsabile del Procedimento dott. Luigi Ciambriello

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*

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, il modello GU14 prot. 9665 del 19/09/2016, la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria.

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

La posizione del ricorrente:

Il Ricorrente, titolare di utenza di telefonia business, previa richiesta di attivazione di alcune sim con la società Vodafone spa, ed esperito il tentativo di conciliazione, aperta la presente procedura di definizione, dichiara nel formulario GU14:

- *“... la Vodafone richiede il pagamento per la predetta fornitura di servizi telefonici relativi al periodo 05/2015-10/2015 per un totale di euro 8.127,16 comprensivo dell’addebito di costo di attivazione alias il pagamento della penale. Le somme non sono dovute perché di fatto non è stato erogato nessun servizio, in quanto a causa di una forte contrazione dell’attività della società, che aveva ridotto il numero delle iscrizioni, quest’ultima chiedeva a*



Vodafone di interrompere o recedere il contratto consensualmente e senza oneri. Vodafone suggerisce di sospendere il servizio assicurando che il rapporto si sarebbe risolto in un secondo momento senza oneri. Unilateralmente e senza avvertimento la Vodafone riattivava le schede, che tecnicamente se si vuol dimostrare non hanno usufruito alcun servizio. Tale violazione integra un inadempimento ed invalida il rapporto."

Il ricorrente chiede:

- Annullamento della somma creditoria avanzata dalla Vodafone pari a euro 8.127,16.

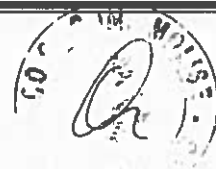
La posizione dell'Operatore:

La società Vodafone Italia, tramite lo Studio legale APZ ha prodotto memorie in data 28/12/2016 prot. n.63 del 03/01/2017, affermando "... la correttezza del proprio operato gestionale; che la società istante ha chiesto in data 15/01/2015 la sospensione temporanea delle utenze mobili e non la disattivazione delle stesse. La scrivente società (Vodafone), in ossequio alla richiesta a tal fine avanzata, ha provveduto a sospendere le sim de quibus, come altresì comunicato in data 29/01/2015 ... Vodafone ha provveduto ad eseguire la riattivazione delle utenze in oggetto decorsi 90 giorni dalla richiesta iniziale, come stabilito contrattualmente e comunicato all'utente in fase di domanda di sospensione". La Vodafone afferma che "nessuna raccomandata di disdetta è mai pervenuta alla scrivente società".

La Vodafone conclude affermando che "sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente è attualmente disattivo e risultano essere presenti fatture insolute per un importo di euro 7.088,62."

Repliche del ricorrente:

Il Ricorrente evidenzia, a mezzo repliche prodotte in data 04/01/2017 prot. n.163 del 04/01/2017, la infondatezza e la insussistenza della pretesa creditoria, affermando che le fatture oggetto della controversia non sono mai state recapitate all'indirizzo dell'opponente, così come non è mai stata preventivamente formulata regolare messa in mora ex art.1219 c.c. Il ricorrente richiama la fatturazione emessa dall'operatore telefonico ed asserisce che "le somme per la presunta fornitura di servizi di telefonia non sarebbero affatto dovute posto che nel periodo indicato nelle fatture (anno 2015) non è stato di fatto erogato alcun servizio per nessuna delle schede attivate con il contratto". ... Il ricorrente non avrebbe mai usufruito del servizio azionato ed avrebbe di fatto esercitato con lieve ritardo, ma d'intesa con la Vodafone, una sorta di diritto di ripensamento nei termini indicati dalla stessa Vodafone. Il ricorrente asserisce di essersi reso conto di non poter sostenere gli oneri economici del servizio richiesto; egli afferma che le schede acquistate non sarebbero mai state inserite in nessun dispositivo cellulare e pertanto non ha mai usufruito dei servizi di telefonia. Il ricorrente ribadisce nelle memorie quanto affermato nel formulario GU14 e cioè che avrebbe, su richiesta della Vodafone, inoltrato la richiesta di sospensione delle attivate schede sim e che successivamente la Vodafone avrebbe proceduto alla disattivazione senza oneri aggiuntivi così da consentire un differito esercizio del diritto di ripensamento. Al contrario, la Vodafone a parere del ricorrente, illegittimamente, richiedeva ben 7.088,62 euro a titolo di oneri aggiuntivi per "addebito costo di attivazione" che, a dire del ricorrente, non sarebbero dovuti in quanto non c'è stato alcun recesso anticipato essendosi perfezionata solo la sospensione consensuale a cui avrebbe dovuto seguire, in virtù delle intese intercorse con la Vodafone, la disattivazione definitiva senza oneri aggiuntivi. Il ricorrente lamenta il fatto che "il credito richiesto sia a titolo di fornitura di servizi di telefonia (traffico) che di addebito costi di attivazione è illegittimo e inesistente e privo dei requisiti di cui all'art. 633 c.p.c.. Infatti la Vodafone ben consapevole di non poter richiedere costi aggiuntivi per il recesso anticipato, artatamente parla di addebito costo di attivazione, pur essendo evidente, tuttavia, che detti costi non



possono essere così elevato (euro 4.323,61)". Il ricorrente conclude chiedendo nelle proprie memorie: a) in via principale e nel merito di respingere la domanda creditoria della controparte perchè infondata in fatto e in diritto per i motivi esposti e revocare b)storno totale ed indennizzo per quanto subito.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti nelle fasi procedurali ed ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che le parti hanno partecipato precedentemente, alla fase di conciliazione – formulario UG del 08/08/2016 prot., n.8686, non trovando nessun accordo in sede di udienza del 02/11/2016.

Si rileva altresì *l'assenza* del ricorrente nella udienza di definizione tenutasi in data 03/11/2017 presso questo Co.Re.Com. fase, questa in cui si sarebbe potuto poter raggiungere un accordo totale o anche parziale.

IN TEMA DI RITO si rileva l'ammissibilità della domanda del ricorrente per quel che concerne il petitum posto in fase di definizione Formulario GU14 in cui è stato richiesto "l'annullamento della somma creditoria avanzata dalla Vodafone" così come parimenti richiesto nel ricorso su formulario UG "annullamento delle somme richieste e delle fatture" concluso con udienza di mancata conciliazione del *08/08/2016*.

RISULTANZE ISTRUTTORIE:

appare necessario rilevare la infondatezza della domanda del ricorrente posta nel Formulario GU14:

"annullamento della somma creditoria avanzata dalla Vodafone"

Si ritiene, infatti, che la fatturazione è stata emessa dalla società Vodafone in riferimento alla fornitura di un servizio in favore dell'utente il quale, asserisce di essersi reso conto di non poter sostenere gli oneri economici del servizio richiesto; a fronte di detta fornitura il ricorrente afferma che le schede acquistate non sarebbero mai state inserite in nessun dispositivo cellulare e pertanto non aver mai usufruito dei servizi di telefonia.

Orbene bisogna prendere atto che l'operatore nelle memorie asserisce che *"... le fatture emesse e tutt'ora insolute, contengono altresì traffico telefonico seppur in misura ridotta, a dimostrazione della correttezza dell'operato gestionale di Vodafone..."* tuttavia, pur volendo condividere la tesi del ricorrente affermando il mancato utilizzo delle schede sim, bisogna riconoscere che il medesimo è stato comunque beneficiario del servizio e posto nelle condizioni di utilizzarlo indipendentemente dall' utilizzazione effettiva dello stesso servizio richiesto e che la mancata utilizzazione del servizio non esime dall'adempimento dei relativi obblighi contrattuali.

In merito alle intese intercorse tra la parte ricorrente e l'operatore telefonico in ordine alle quali il ricorrente afferma che avrebbe, a suo dire, su richiesta della Vodafone, inoltrato la richiesta di sospensione delle schede sim attivate e che successivamente la Vodafone avrebbe proceduto alla disattivazione senza oneri aggiuntivi così da consentire un differito esercizio del diritto di ripensamento, è da precisare che dalla documentazione agli atti risultano soltanto n.2 note in data 15/01/2015 di richiesta di sospensione delle sim, che trovano riscontro anche nelle memorie della Vodafone la quale dichiara di aver dato esecuzione alla sospensione e successivamente di aver



provveduto ad eseguire la riattivazione delle medesime utenze, decorsi 90 giorni dalla richiesta iniziale, come stabilito contrattualmente e comunicato all'utente in fase di domanda di sospensione; l'operatore infine, asserisce che nessuna raccomandata di disdetta è mai pervenuta alla medesima società telefonica. A tal proposito emerge che il ricorrente esterna alcune proprie affermazioni quali quelle sopra menzionate, di una potenziale *disattivazione senza oneri aggiuntivi così da consentire un differito esercizio del diritto di ripensamento* che non trovano alcun riscontro probatorio nella documentazione agli atti, nè nelle memorie della controparte la quale asserisce la correttezza del proprio operato anche per quanto riguarda la fase di riattivazione dopo i 90 giorni, per la quale non è pervenuta nessuna disdetta da parte dell'utente/ricorrente che pertanto avrebbe accettato detto operato. Di fatto agli atti non risulta alcun documento prodotto dal ricorrente, in senso contrario a quanto sopra descritto.

Si ritiene pertanto, di poter rigettare la presente istanza di definizione.

Rimborso spese di procedura

Visto l'articolo 19, comma 6 della Delibera 173/07/CONS, pur se non richieste, si ritiene di compensare tra le parti le spese di procedura.

TUTTO CIO' PREMESSO

PROPONE

AI CO.RE.COM:

1) di rigettare l'istanza di definizione GU14 prot. 9665 del 19/09/2016 P.A.C.D. / Vodafone Italia srl
Oggetto della controversia: Mancata o parziale fornitura del servizio – Spese/fatturazioni non giustificate
Costi per recesso. Oggetto del contratto: Servizio telefonia mobile – utenza business. Utenza interessata:
Codice cliente

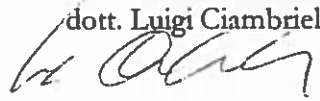
2) di compensare tra le parti, le spese di procedura

3) di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 20/12/ 2017

Il Responsabile dell'istruttoria

dott. Luigi Ciambriello



Visto: si condivide.

Il Direttore del Servizio

Dott.ssa Angela Aufiero

