



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

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

Verbale n.02

Adunanza del 19/01/2018

Oggetto: CONTROVERSIA / 7-7-2018/2008/CONLUS/VODAFONE SPA.
RICORSO GU14 PROT. 13996 .

L'anno duemiladiciotto(2018) il giorno diciannove (19) 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°02/2018

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 23/12/2016 prot. 13996 presentata dall'Istante Arcobaleno 2005 onlus 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'art.14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 16/01/2017 prot. n. 466 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 16/01/2017 prot. n. 466 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 14 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. 357 del 10/01/2018 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.357 del 10/01/2018:

DELIBERA

1. in merito alla procedura di definizione della controversia – pratica n. 94 prot. n. 13996 approva integralmente la relazione istruttoria del responsabile del procedimento che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;
2. di respingere l'istanza di definizione GU14 prot. 13996.– Vodafone Italia srl
Oggetto della controversia : Mancata o parziale fornitura del servizio – Costi per recesso .
Oggetto del contratto: Servizio telefonia mobile – utenza business. Utenza interessata:
Codice cliente
3. di compensare fra 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.

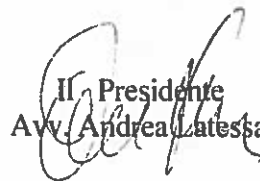
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

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

Il verbalizzante
Drssa Angela Aufiero



Il Presidente
Avv. Andrea Latessa





Consiglio Regionale del Molise

SERVIZIO DI SUPPORTO AL CO.RE.COM. E AGLI ORGANI COLLETTIVI E DI GARANZIA

Regione Molise
Consiglio Regionale

Prot. 0000357/18 Del 10/01/2018
Interna - Consiglio -



Spett.le Co.Re.Com. Molise

Sede

Oggetto: Controversia / Campobasso 2015 Gulp/Vodafone spa. Ricorso GU14 prot. n.13996 del 23/12/16. Trasmissione atti.

Con riferimento alla pratica di cui all'oggetto si trasmette in allegato, per gli adempimenti di competenza, il relativo documento istruttorio.

Il direttore del Servizio
Dott.ssa Angela Aufiero



Consiglio Regionale del Molise

DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

Oggetto: Definizione S. S. S. GU14 prot. 13996 del 23/12/2016

Vodafone Italia srl

Oggetto della controversia:

Mancata o parziale fornitura del servizio – Costi per recesso.

Oggetto del contratto:

Servizio telefonia mobile – utenza business.

Utenza interessata: *Codice cliente 7.1851806*

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. 13996 del 23/12/2016, la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria.

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

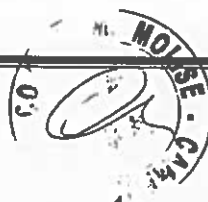
La posizione del ricorrente:

Il Ricorrente, titolare di utenza di telefonia business, dichiara nel formulario GU14:

- “a seguito di vari reclami al servizio clienti Vodafone per mancata fornitura del servizio per motivi tecnici a detta del servizio clienti, ci rifiutiamo di pagare canoni fissi. Inviemo formale contestazione che viene totalmente ignorata fino all’arrivo di una lettera da parte di uno studio legale che ci intima di pagare prima euro 2.432,00, in seguito la società PARR CREDIT ci indica una somma pari ad euro 7.289,00. Il tutto per totale inutilizzo nonostante le varie richieste di sostituzione delle stesse schede.

Il ricorrente chiede:

- Annullamento delle fatture emesse;



- Chiusura del codice cliente;
- Annullamento delle penali e di qualsiasi spesa a titolo di oneri o interessi.

La posizione dell'Operatore:

La società **Vodafone Italia**, tramite lo Studio legale APZ ha prodotto memorie in data 14/02/2017 prot. n.1818 del 15/02/2017, affermando che nessun reclamo è mai pervenuto da parte dell'istante, richiamando le condizioni generali di contratto che indicano l'indirizzo destinatario del reclamo e le modalità di proposizione del medesimo. La Vodafone afferma che, anche in caso di reclamo, gli importi pagati entro il termine della fattura contestata saranno, se il reclamo viene riconosciuto fondato, riaccreditati da Vodafone in favore dell'utente. Sempre in ordine alle fatture contestate l'utente può accedere alle procedure di conciliazione predisposte presso i Co.Re.Com. e le Camere di Commercio, fermo restando che, anche in caso di reclamo gli importi contestati dovranno essere pagati per intero entro il termine indicato nella fattura contestata.

Per quanto riguarda l'ulteriore contestazione relativa alle penali addebitate a seguito della disattivazione delle utenze per insoluti, avvenuta in data 04/12/2015 (l'istante non ha mai pagato alcun importo) si evidenzia come le stesse siano parimenti dovute a termine di contratto.

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 7.289,10.

Repliche del ricorrente:

Il **Ricorrente** evidenzia, a mezzo repliche prodotte in data 17/02/2017 pervenute al prot. n.2044 del 20/02/2017, 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 asserisce di aver effettuato più reclami agli operatori del Call center Vodafone al n.42323 e che nessuno ha mai voluto rilasciare il proprio codice operatore. Viene inoltre affermato che non è stato possibile acquisire il codice del reclamo

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 l'assenza dell'utente/ricorrente nella udienza di definizione tenutasi in data 03/11/2017 presso questo Co.Re.Com. Le parti hanno partecipato 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.

IN TEMA DI RITO si rileva l'inammissibilità della domanda del ricorrente per quel che concerne il petitum posto in fase di definizione Formulario GU14 in ordine al quale si prende atto che lo stesso risulta, in riferimento a quanto previsto dall'art.14.III.1.1 della Delibera 276/13/CONS, di contenuto differente rispetto al ricorso su formulario UG concluso con udienza di mancata conciliazione del 02/11/2016.

Infatti nell'UG veniva richiesto:

- chiusura del codice cliente senza alcun aggravio di spesa;
- annullamento totale delle fatture n.AF08845681, AF11992251, AF15158601, AF18362009 per un totale di euro 7289,10.



Mentre nel GU14 risulta il seguente petitum:

- 1- Annullamento delle fatture emesse;
- 2- Chiusura del codice cliente;
- 3- Annullamento delle penali e di qualsiasi spesa a titolo di oneri o interessi.

Si ritiene che il punto 3- (Annullamento delle penali e di qualsiasi spesa a titolo di oneri o interessi) non possa essere preso in esame in virtù del principio contenuto nell'art.14.III.1.1 della Delibera 276/13/CONS. il quale contempla che: " *un eventuale ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni*". Infatti la sopraggiunta questione aprirebbe nuovi spunti di confronto in questa sede, su un argomento che, verosimilmente, non è stato oggetto di esame e di potenziale accordo se pur parziale, in sede di conciliazione, non essendo detta questione stata formulata nella precedente fase conciliativa.

RISULTANZE ISTRUTTORIE:

deve dichiararsi la infondatezza della domanda del ricorrente posta nel Formulario GU14 per le seguenti voci:

- Annullamento delle fatture emesse;
- Chiusura del codice cliente;

Infatti per quanto riguarda la richiesta di *annullamento delle fatture emesse* si ritiene che la fatturazione è stata emessa dalla società Vodafone a fronte di fornitura di un servizio in favore dell'utente il quale, non soddisfatto del servizio medesimo avrebbe dovuto proporre reclamo nei termini e con le modalità previste dalla normativa disciplinante la materia e non "rifiutarsi di pagare i canoni fissi" come dichiarato dal ricorrente nella descrizione dei fatti del Formulario GU14. In particolare l'articolo 8 (reclami e segnalazioni) dell'allegato A alla Delibera n.179/03/CSP del 24/7/2003 prevede la facoltà dell'utente di presentare reclami e segnalazioni: per telefono, per iscritto (lettera raccomandata servizio postale), a mezzo fax o per via telematica (PEC o email), l'utente avrebbe potuto anche avvalersi dell'art.6.4 delle condizioni generali di contratto dell'operatore telefonico in materia di reclami. Pertanto non possono essere accolte le lamentele dell'utente in merito al fatto che nessun interlocutore telefonico abbia voluto rilasciare il proprio *codice operatore* né il *codice identificativo del reclamo* che l'addetto al call center è tenuto a dare in quanto il ricorrente non può logicamente, dimostrare che la mancanza di i suddetti *codici* probatori del reclamo siano imputabili ad un rifiuto dell'operatore del call center, ma soprattutto non può essere accolta la tesi del ricorrente perché a fronte dell'asserito diniego dell'operatore a fornire i richiesti codici, egli disponeva di numerosi altri mezzi, sopra elencati, per proporre il reclamo. Non può essere ritenuta utile, perché non supportata da documentazione probatoria, la nota 30 settembre 2015 con cui il ricorrente dichiara di aver contestato il disservizio nei confronti dell'operatore. Per questi motivi appare non giustificata l'astensione dal pagamento delle fatture in luogo di proposizione del reclamo che avrebbe potuto portare ad una ricomposizione delle posizioni nel comune interesse delle parti; di conseguenza, non può essere accolta e quindi si ritiene di rigettare, la relativa richiesta di annullamento delle fatture.

In riferimento alla richiesta di *chiusura del codice cliente*, viste le memorie prodotte dalle parti, si prende atto che "sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente è attualmente disattivo" per cui appare cessato l'oggetto del contendere; in ogni caso si evidenzia la incompetenza di questo Organo ad obbligare ad un "facere" un soggetto (nella fattispecie l'operatore telefonico) in costanza di rapporto

contrattuale con l'utente in capo al quale risiede il diritto di recesso (atto unilaterale recettizio) dal contratto con la conseguente chiusura del *codice cliente*.

Rimborso spese di procedura

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

TUTTO CIO' PREMESSO

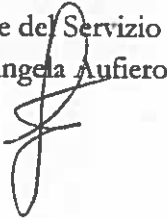
PROPONE

Al CO.RE.COM:

- 1) di respingere l'istanza di definizione GU14 prot. 13996 del 23/12/2016 -Vodafone Italia srl.
Oggetto della controversia: Mancata o parziale fornitura del servizio – Costi per recesso. Oggetto del contratto: Servizio telefonia mobile – utenza business. Utenza interessata: *Codice cliente*
" 2051006
- 2) di compensare tra le parti, le spese di procedura
- 3) di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 03 gennaio 2018

Visto: si condivide.
Il Direttore del Servizio
Dott.ssa Angela Aufiero



Il Responsabile del procedimento
dott. Luigi Ciambriello

