



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

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

Verbale n.03

Adunanza del 2/02/2018

Oggetto: Definizione C. GU14 prot. 13994 del 23/12/2016 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°03/2018

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 23/12/2016 prot. 13994 presentata dall’Istante Juventus Club 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. 467 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. 467 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 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. 95 prot. n. 13994 del 23/12/2016 approva integralmente la relazione istruttoria del responsabile del procedimento che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;
2. di riconoscere in favore dell'utente, lo storno delle somme richieste da Vodafone a titolo di penali riguardante l'istanza di definizione GU14 prot. 13994 del 23/12/2016 -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 7.1677793*
3. di riconoscere l'indennizzo di euro 1.590,00 per cessazione del servizio ex art.4 all.A delibera 73/11/CONS.
4. di compensare tra le parti, le 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.

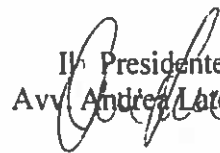
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

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 Aufiero



Il Presidente
Avv. Andrea Latessa





Consiglio Regionale del Molise

DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

Oggetto: Definizione J.C. GU14 prot. 13994 del 23/12/2016

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 2207793*

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. 13994 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 privata, dichiara nel formulario GU14:

- “dopo essere stati per molti anni clienti Vodafone e si precisa che per esserlo ci è stato richiesto deposito cauzionale pari ad euro 1.000,00 per negligenza postale non abbiamo ricevuto una fattura ci rendiamo conto un giorno di non poter usufruire dei servizi telefonici, contattiamo il servizio clienti che in modo brusco ci dice che per cvia della fattura insoluta siamo stati disdettati e presto riceviamo le penali. Non solo riceviamo la fattura con le penali, ma prima di questo una fattura con dei canoni per un servizio impossibilitati non per volere nostro ad uscire.”.

Il ricorrente chiede:



- Annullamento totale di quanto richiesto e risarcimento danni per il sopruso subito senza alcuna preventiva comunicazione.;

La posizione dell'Operatore:

La società **Vodafone Italia**, tramite lo Studio legale Pellegrin-Zonetti ha prodotto memorie in data 14/02/2017 prot. n.1825 del 15/02/2017, affermando che l'utente è stato disattivato per insoluti a causa del mancato pagamento della fattura AF16285823 del 10/11/2015 con scadenza 30/11/15 di importo pari ad euro 149,54. Al momento di emissione della suddetta fattura non risultava saldata quella precedentemente emessa AF13107028 del 10/9/15 per un totale di euro 191,05 con scadenza 30/09/2015. La fattura AF13107028 veniva saldata solo in data 03/12/2015. La Vodafone contesta l'affermazione dell'utente di mancata ricezione delle fatture tanto che l'utente ha effettuato, il pagamento e questo testimonierebbe che i documenti contabili giungevano tempestivamente all'indirizzo dell'utente che non eseguiva i propri obblighi contrattuali secondo le previsioni previste. La Vodafone richiama l'art.6.2 delle condizioni generali di contratto riguardante i termini e le modalità di pagamento e l'art. 6.3 che prevede la facoltà di sospensione parziale e poi integrale del servizio. L'operatore conclude precisando che l'utente è attualmente disattivo e che risultano essere tutt'ora presenti fatture insolute per un importo di euro 4.355,55. 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:

La parte ricorrente evidenzia, a mezzo repliche prodotte in data 17/02/2017 pervenute al prot. n.2043 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.; afferma che la legge prevede un congruo preavviso con obbligo di comunicazione all'utente che lo avvisi del distacco del servizio, un tempo che consente la possibilità all'utente di regolarizzare il dovuto e rimediare a disagi o eventuali ritardi; in merito ai ritardi l'utente replica che i ritardi nei pagamenti di almeno 15 giorni dalla data di scadenza della fattura, tale termine deve tener conto anche dei ritardi di emissione o mancata consegna della fattura.

La parte ricorrente afferma di non aver alcuna intenzione di essere moroso in quanto le altre fatture sono state sempre pagate e di essere stato disattivato senza alcun preavviso, senza nessuna messa in mora, ma per il solo fatto di non aver ricevuto fatture di importi irrisori e riferisce che è scioccante vedersi disattivato nella completezza del suo codice cliente, fino ad arrivare a cifre pari a euro 4.355,55 richieste, a suo avviso, totalmente a titolo di penali. Egli, anche in caso di ipotesi di recesso unilaterale da parte dell'opponente, è del parere che gli importi richiesti non sarebbero comunque dovuti e si appella al decreto legge n.7/2007 (c.d.decreto Bersani) convertito in legge 40/2007 che ha vietato l'addebito di qualunque penale o spesa che non fosse giustificata da costi degli operatori": viene richiamato l'art. 1 comma 3 della predetta normativa.

La parte ricorrente conclude chiedendo: a)in via principale e nel merito il respingimento della domanda creditoria di controparte perché infondata in fatto e in diritto; b)storno totale e 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 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 la parziale ammissibilità 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 parzialmente differente rispetto al ricorso su formulario UG concluso con udienza di mancata conciliazione del 02/11/2016.

Infatti nell'UG veniva richiesto:

- **Riaccredito del deposito cauzionale, totale abbattimento delle penali.**

Mentre nel GU14 risulta il seguente petitum:

- **Annullamento totale di quanto richiesto e risarcimento danni per il sopruso subito senza alcuna comunicazione.**

Si ritiene che la domanda di: *“annullamento totale di quanto chiesto”* non possa essere preso in esame in senso letterale (annullamento di tutto quanto richiesto dalla controparte), ma debba essere ridotta e ricondotta alla voce *“totale abbattimento delle penali”* e ciò perché l'accoglimento dell' *“annullamento totale di quanto chiesto”* configgerebbe con il 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 (totale annullamento di quanto richiesto) 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 che è stata giustamente, circoscritta all'*abbattimento delle sole penali*.

Per quanto riguarda l'istanza di **“risarcimento danni per il sopruso subito senza alcuna comunicazione”** è necessario richiamare l'articolo 14 della delibera 276/13/CONS. che al punto III.1.3. afferma che in linea teorica non sia possibile chiedere il risarcimento dei danni poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione di indennizzi o di rimborso/storni di somme non dovute, tuttavia la stessa norma prevede che la domanda di risarcimento può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte ricorrente. In conseguenza di ciò, la richiesta di risarcimento andrà interpretata, secondo i criteri di ragionevolezza e di efficienza dell'azione, come **“richiesta di indennizzo”**.

RISULTANZE ISTRUTTORIE:



dall'esame degli atti acquisiti si constata che l'utente/ricorrente si è visto privato del servizio con disattivazione da parte dell'Operatore in data 08/01/2016 senza aver ricevuto alcun preavviso in merito. La compagnia telefonica non può procedere ad interruzione servizio telefonico se non ha avvisato in precedenza il consumatore. E questo perché, non preavvisando l'utente, non lo mette nella condizione di rimediare alla condizione in cui si è venuto a trovare. L'obbligo di preavviso è previsto obbligatoriamente innanzitutto dal codice civile all' art. 1565. "Sospensione della somministrazione". Inoltre, sia la Carta dei Servizi, che la disciplina regolamentare (art. 5 del Regolamento approvato con Delibera n.173/07/CONS.), prevedono che la sospensione servizio telefonico possa avvenire solo se l'utente sia stato avvertito della sua morosità con congruo preavviso. Inoltre l'articolo 14. - Omesso pagamento - delle Condizioni generali di contratto per il servizio mobile di Vodafone prevede il preavviso da comunicare al cliente:

14. Omesso pagamento

Salvo quanto previsto dal successivo art. 15, qualora il pagamento non sia intervenuto entro il termine pattuito, Vodafone può: dopo 15 giorni sospendere il servizio ad eccezione delle chiamate di emergenza; dopo 45 giorni sospendere integralmente i servizi; dopo 60 giorni risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 del c.c (con effetto dopo 10 giorni dal preavviso di risoluzione comunicato al Cliente)...

Nella fattispecie in esame, in considerazione del mancato preavviso si può accogliere l'istanza del ricorrente nella parte del petitum finalizzata al "Totale abbattimento delle penali"; infatti l'invio di preavviso da parte dell'operatore avrebbe messo l'utente nelle condizioni di provvedere a rimediare alla situazione in cui si trovava e, di conseguenza quest'ultimo avrebbe potuto evitare di andare incontro alle conseguenti penali.

Ciò premesso si ritiene che si possa riconoscere lo storno delle somme richieste dall'operatore a titolo di penali.

Per quanto riguarda l'istanza di "risarcimento danni per il sopruso subito senza alcuna comunicazione" considerato quanto disposto dall'articolo 14 della delibera 276/13/CONS., precedentemente richiamato, si ritiene che sia dunque possibile dichiarare la fondatezza della richiesta ed accogliere anche la seconda parte del petitum, (strettamente correlata con la prima parte) definita dal ricorrente come: "risarcimento danni per il sopruso subito senza alcuna comunicazione" che è da intendere quale "Indennizzo per il sopruso (cessazione del servizio) subito senza alcuna comunicazione (preavviso)".

Nella fattispecie si configura la possibilità di riconoscimento di "indennizzo per sospensione o cessazione del servizio" ai sensi dell'articolo 4 dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS.

Infatti nelle proprie memorie Vodafone ha dichiarato di aver disattivato le chiamate in data 08/01/2016 da cui decorre il periodo temporale di indennizzo che si conclude con il ricorso proposto presso questo Co.Re.Com. su formulario UG dal ricorrente in data 08/08/2016, prot. n. 8690, momento di esternazione del disservizio subito dall'utente.

Pertanto si può riconoscere: indennizzo per sospensione/cessazione del servizio

Periodo temporale dal 08/01/2016 al 08/08/2016 per un totale di giorni 212.
Giorni 212 x € 7,50 pro die = € 1.590,00 ex art.4 all.A delibera 73/11/CONS.

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 riconoscere in favore dell'utente, lo storno delle somme richieste da Vodafone a titolo di penali riguardante l'istanza di definizione GU14 prot. 13994 del 23/12/2016 -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 7.1677793*
- 2) di riconoscere l'indennizzo di euro 1.590,00 per cessazione del servizio ex art.4 all.A delibera 73/11/CONS.
- 3) di compensare tra le parti, le spese di procedura.
- 4) 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 Auliero

