

**Consiglio Regionale del Molise**  
**DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE**

Numero 40

Campobasso 18/7/16

**Oggetto: Controversia prot. 1356/COM/14 del 29/08/2014.**

**Procedura di Definizione**

Il Funzionario responsabile  
Dott.ssa Maria Rosaria La Marca

*Maria Rosaria La Marca*

Il Direttore del Servizio  
Avv. Angela Aufiero

*Angela Aufiero*

**IL DIRETTORE DEL SERVIZIO DI SUPPORTO AL  
CO.RE.COM ED AGLI ORGANI COLLETTIVI E DI GARANZIA DELLA REGIONE MOLISE**

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"*;

VISTA l'istanza di definizione presentata in data 26/08/2014  
rappresentata dal sig. Di Paolo / ..... , mediante il formulario GU14 assunta in data 29/08/2014 al n.° 1356/COM/14 del protocollo del CO.RE.COM Molise, avverso la società Vodafone Omnitel in relazione a varie utenze di telefonia mobile intestate all'Associazione.

VISTA la relazione istruttoria del funzionario responsabile del procedimento, che è parte integrante del presente atto, secondo la quale le uniche doglianze sollevate dall'istante che meritano accoglimento sono quelle afferenti al ciclo di fatturazione emesso da VODAFONE nel corso del rapporto contrattuale;

CONSTATATO che il presente atto non comporta spese dirette per l'Ente per cui non è necessario il parere di regolarità contabile;

CONSIDERATO CHE: Ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal comma 7, art. 19, allegato "A" alla delibera n.° 73/11/CONS, il quale stabilisce che le definizioni delle controversie di modesta entità che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi, è delegata al Direttore del CO.RE.COM;

RITENUTO di dover procedere;

**DETERMINA**

Per quanto espresso in narrativa, che qui si intende integralmente riportato, e sulla base del documento istruttorio allegato, che costituisce parte sostanziale del presente atto, di:

Accogliere parzialmente l'istanza ..... o Porticone, rappresentata dal sig. Di Paolo  
A. ..

L'obbligo per Società Vodafone Omnitel di provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile inerente al contratto mediante lo storno degli importi insoluti ed il rimborso degli importi fatturati in eccedenza, maggiorati degli interessi legali, con contestuale emissione di relative note di credito e ritiro delle attività gestionali e/o recupero credito qui non quantificabile in quanto non sono state allegate le relative eventuali bollette contestate.

con maggiorazione degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza ai quali andranno aggiunti euro 100,00 (cento/00) per spese di giudizio.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'art. 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.° 259

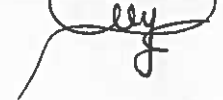
E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito del CO.RE.COM. Molise.

*Campobasso, 15 luglio 2016*

Il Direttore  
(Avv. Angela Aufiero)

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'A. Aufiero', written over a circular stamp or mark.

La presente è copia conforme all'originale che è conservato presso questa struttura.

Campobasso,

Il Direttore

---

**Regione Molise**

Consiglio Regionale

Prot. 0007831/16 Del 15/07/2016  
Interna - Consiglio -



Al Direttore del Servizio  
di Supporto al CORECOM  
ed agli organi collettivi e di garanzia  
avv. Angela Aufiero  
SEDE

**Oggetto: Procedura di definizione – Relazione pratica prot. 1356/COM/14 del 29/08/2014**

**Da: -Vodafone.**

In data 26/08/2014 l'Associazione Villaggio Porticone, rappresentata dal sig. Di Paolo Antonio Matteo, ha presentato una istanza di definizione, mediante il formulario GUI4 assunta in data 29/08/2014 al n.° 1356/COM/14 del protocollo del CO.RE.COM Molise, avverso la società Vodafone Omnitel in relazione a varie utenze di telefonia mobile intestate all'Associazione.

La posizione dell'istante:

..... e il 31/01/2013, ha stipulato il contratto "affari" "Sim smart easy senza terminale" per diverse schede di telefonia mobile, tale contratto prevedeva il NON addebito della tassa governativa. La Vodafone, invece, ha sempre applicato tale tassa. Nonostante numerosi reclami volti a segnalare l'inadempimento contrattuale, Vodafone non ha provveduto allo storno di tale tassa non prevista dal contratto, inviando invece, per ogni sim, una penale da pagare di circa euro 80,00. L'istante pertanto richiede la chiusura del contenzioso riguardante le somme non pagate e quindi il relativo storno di esse, la restituzione delle somme pagate in eccedenza, rispetto ai termini contrattuali ed eventuale indennizzo previsto.

In data 07/07/2014 l'..... presenta, tramite l'avv. Vitale Michele una Memoria che oltre a ribadire quanto già esposto nel formulario GUI4, fornisce fotocopia di 20 schede sim, riguardanti il contratto stipulato, mai utilizzate

La posizione dell'operatore:

La Vodafone non ha presentato memoria difensiva, ma in sede di Udienza di definizione, svoltasi il 10/10/2014, alle ore 09,15, presso la sede del CO.RE.COM Molise sita in via XXIV maggio n.° 130, la Vodafone, tramite l'avv. Caputo Costanzo, delegato secondo le normative vigenti, propone all'istante nonne all' istante lo storno dell'intera posizione debitoria, previo versamento da parte del ..... di euro 2000,00 (duemila/00). La proposta non viene accettata dalla parte istante, rappresentata dall'avv. Vitale Michele, delegato secondo la normativa vigente.

tutto ciò premesso,

Le uniche doglianze sollevate dall'istante che meritano accoglimento sono quelle afferenti al ciclo di fatturazione emesso da VODAFONE nel corso del rapporto contrattuale. Invero, con la ricezione delle fatture, l'istante riscontrava una palese difformità tra le condizioni economiche convenute contrattualmente e quelle effettivamente applicate, comprensive della tassa di concessione governativa, che veniva prospettata come non dovuta in sede di adesione contrattuale. A fronte dei molteplici reclami, la Società Vodafone non ha documentato la correttezza delle fatturazioni, e non ha consentito all'istante di verificare l'effettivo consumo e le condizioni economiche applicate, in difformità al quadro regolamentare di cui alla Delibera 126/07/CONS;

dalla documentazione acquisita agli atti, si evince che la società Vodafone Italia S.p.A. non ha garantito la trasparenza delle condizioni economiche e non ha consentito all'utente di verificare l'effettivo costo del traffico telefonico, ai sensi dell'articolo 3, della delibera n. 96/07/CONS. Al riguardo, si deve rilevare che la società Vodafone Italia ha assunto una condotta non conforme a quanto previsto dall'articolo 7, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP secondo cui "oltre a quanto previsto dalla delibera n. 78/02/CONS, gli organismi di telecomunicazioni indicano nella documentazione di fatturazione: a) le modalità di pagamento, anche in via telematica, e di ricorso; b) qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali, e disattivazioni; c) il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni".

Invero, nel caso di specie, la medesima società non solo non ha documentato nel corso dell'istruttoria la correttezza delle fatturazioni, ma non ha neanche garantito un'adeguata informativa all'utente in conformità a quanto disposto dalla Carta dei servizi, atteso che la comunicazione delle condizioni tecniche ed economiche dei servizi, anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà.

Di contro, l'utente ha prodotto copia del contratto sottoscritto dalla quale si evince il profilo tariffario originariamente sottoscritto con le allegate condizioni economiche; pertanto, sussiste una responsabilità della società Vodafone Italia S.p.A. in ordine all'arbitraria imputazione degli importi fatturati a titolo di penali e di tassa di concessione governativa, quindi in difformità al piano tariffario originariamente sottoscritto che legittima il diritto dell'istante allo storno e alla ripetizione delle somme percepite sine titolo ai sensi dell'articolo 2033 del codice civile. Pertanto, la richiesta dell'istante di storno degli importi insoluti e di rimborso degli importi fatturati in eccedenza, deve ritenersi accoglibile.

Di converso, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di indennizzi, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono i presupposti per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi pagati a fronte di un servizio non usufruito in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi.

si propone che l'istanza sia accolta parzialmente.

La Società Vodafone Omnitel è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile inerente al contratto mediante lo storno degli importi insoluti ed il rimborso degli importi fatturati in eccedenza, maggiorati degli interessi legali, con contestuale emissione di relative note di credito e ritiro delle attività gestionali e/o recupero credito qui non quantificabile in quanto non sono state allegate le relative eventuali bollette contestate.

Si trasmette l'intero carteggio per il seguito di competenza.

Campobasso, 21 giugno 2016

Il funzionario responsabile

Dott.ssa Maria Rosañja La Marca

