



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

CONSIGLIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

Comitato provinciale per le comunicazioni



Prot. n. CPTN/0004848/P

Trento, 23/03/2016



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Reg. delib. n. 4

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia GU14 XXX SRL / VODAFONE ITALIA YYY

Il giorno 23 marzo 2016
si è riunito a Trento presso la propria sede

ad ore 14.30

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:	Il Presidente	Carlo Buzzi
	Il Componente	Roberto Campana Carlo Giordani Orfeo Donatini Giuseppe Stefenelli

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

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, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, il Consiglio e la Provincia autonoma di Trento ed il Comitato provinciale per le Comunicazioni;

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 la proposta di decisione del consulente del Comitato avv. Annalisa Ferrari ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

UDITA l'illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni Carlo Buzzi;

VISTA l'istanza dell'utente XXX SRL presentata in data 2 novembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Convocato il tentativo di conciliazione avanti al Comitato Provinciale per le Comunicazioni di Trento, le parti non addivenivano ad alcun accordo.

Quindi, in data 2 novembre 2015 XXX SRL (da qui in poi XXX) presentava formulario GU14 al Comitato Provinciale per le Comunicazioni di Trento, prot. n. 17212, nei confronti di VODAFONE ITALIA YYY (da qui in poi semplicemente Vodafone).

In particolare, con l'istanza introduttiva del procedimento, la XXX:

- a. esponeva di avere sottoscritto, a marzo dell'anno 2013, un contratto di telefonia (rete fissa – adsl e mobile) con l'operatore Vodafone tramite l'agenzia BTrade di Trento;
- b. precisava che l'offerta prevedeva un canone mensile di euro 408,00 Iva esclusa;
- c. lamentava, quindi, sul punto b), il mancato rispetto degli impegni contrattuali da parte di Vodafone ed, in particolare, l'eccessiva onerosità della fatturazione;
- d. lamentava, inoltre, che nonostante le richieste nulla l'operatore aveva fatto per risolvere la questione;
- e. lamentava, infine, l'attivazione di servizi mai richiesti con asserita falsificazione delle firme.

In base a tali premesse, l'utente richiedeva:

- a) il rimborso degli importi pagati - ma non dovuti - in quanto superiori rispetto alla somma mensile contrattualmente pattuita;

- b) una somma a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami relativi alla regolarizzazione delle condizioni pattuite.

Con lettera di data 09 novembre 2015 prot. n. 17596, si chiedeva all'istante l'integrazione documentale necessaria all'istruttoria della pratica, ed in particolare: copia del contratto sottoscritto, delle fatture, quantificazione degli indennizzi richiesti ed eventuali reclami trasmessi all'operatore Vodafone.

L'utente provvedeva ad integrare la documentazione (prot. n. 18131 di data 18 novembre 2015).

Quindi, con lettera prot. n. 18161, si dava comunicazione dell'avvio di procedimento GU14 per la prevista definizione.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone con memoria depositata in data 21 dicembre 2012, prot. n. 25812 esponeva al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento le proprie osservazioni ed, in particolare, l'operatore:

- a. eccepiva la mancanza di supporto probatorio alla tesi dell'utente;
- b. ribadiva la correttezza del proprio operato e, in particolare, della fatturazione contestata dalla XXX;
- c. precisava che le utenze erano state disattivate e che permaneva un insoluto fatturato per un importo pari ad euro 6.315,03;
- d. infine, si opponeva alle richieste di indennizzo, storno e rimborso.

Con lettera di data 15 gennaio 2016 prot. n. 477 si comunicava alle parti la data dell'udienza di discussione fissata per il giorno 2 febbraio 2016.

A detta udienza erano presenti il signor Romedio XXX per XXX e il dott. Antonio Donato XXX per Vodafone (in audio conferenza).

Vodafone offriva, a mero titolo conciliativo, lo storno parziale pari al 50% dell'insoluto totale pari ad euro 6.315,03.

Il signor Romedio XXX dichiarava di non accettare la proposta.

La procedura di conciliazione terminava, pertanto, senza esiti positivi.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'analisi della documentazione in atti, le istanze formulate dall'utente possono trovare accoglimento nei limiti di seguito precisati.

Il caso di specie è riconducibile alla fattispecie della difformità tra le condizioni pattuite e quelle applicate.

In questa materia, il costante orientamento dell'Autorità (espresso ad esempio con la delibera Agcom n. 98/11/CIR) è il seguente: *"Qualora l'utente lamenti una difformità tra le condizioni*

contrattuali pattuite e quelle applicate, con conseguente contestazione degli addebiti fatturati, deve rilevarsi una responsabilità dell'operatore per inesatto adempimento contrattuale, in mancanza di elementi atti a smentire le deduzioni dell'utente".

Per quanto riguarda la richiesta di rimborso delle somme non dovute si è resa necessaria l'analisi di tutti i documenti contabili oggetto di contestazione.

Dall'esame della documentazione prodotta in atti si è ritenuto congruo individuare i seguenti importi:

- euro 3.043,98 a titolo di storno per somme non dovute per la mancata applicazione del piano tariffario sottoscritto nel mese di marzo 2013 dall'utente;
- euro 3.271,05 a titolo di indennizzo ex art. 8, comma 1 della delibera 73/11 CONS per attivazione di un profilo tariffario non conforme a quanto sottoscritto nella proposta contrattuale.

Per quanto sopra esposto si ritiene congruo riconoscere all'istante lo storno dell'intero insoluto pari a euro 6.315,03.

Per quanto riguarda l'indennizzo per mancata risposta ai reclami si ritiene di non poter accogliere la richiesta avanzata dall'utente in quanto nella definizione depositata non vi è alcuna documentazione in merito.

Premesso tutto ciò, il Comitato provinciale per le Comunicazioni

DELIBERA

1. l'accoglimento dell'istanza di XXX SRL nei confronti della società VODAFONE ITALIA YYY;
2. La società VODAFONE ITALIA YYY è tenuta a stornare a XXX SRL in favore dell'istante l'insoluto pari ad euro 6.315,03.
3. La società VODAFONE ITALIA YYY è tenuta, altresì, a comunicare a questo Comitato provinciale per le Comunicazioni l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere, in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Comitato provinciale per le Comunicazioni e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Presidente
- Carlo Buzzi -

