



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

CONSIGLIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
Comitato provinciale per le comunicazioni
Prot. n. CPTN/0012980/I

Trento, 23/07/2015



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Reg. delib. n. 7

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE
PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia GU14 XXX/VODAFONE OMNITEL YYY

Il giorno 23 luglio 2015
si è riunito a Trento presso la propria sede

ad ore 9.00

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. Matteo Benvegnù a'sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

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

VISTA l'istanza dell'utente XXXX presentata in data 19 marzo 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 19 marzo 2015 XXXX presentava il formulario GU14 al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, prot. n. 4595/A, col quale si doleva nei confronti di VODAFONE OMNITEL YYY da qui in poi semplicemente VODAFONE, per le sotto meglio dettagliate problematiche:

- a. l'istante nel mese di ottobre 2012 sottoscriveva un contratto di telefonia con l'operatore Vodafone tramite l'agenzia BTrade di Trento, concordando degli sconti pari al 40% sulla tariffa base;
- b. tali sconti non venivano mai applicati dall'operatore e quindi l'agenzia BTrade, per ovviare alle problematiche insorte, proponeva all'utente nell'ottobre 2013 il passaggio ad altro profilo tariffario che prevedeva ulteriori e diversi sconti;
- c. lamenta l'utente che tre linee non venivano mai migrate e rimanevano con il precedente vecchio profilo tariffario, andando ad aumentare il danno economico, quantificato in euro 3.479,65.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) il rimborso degli importi pagati ma asseritamente non dovuti pari ad euro 3.479,65 IVA inclusa;
- b) allineamento delle tre linee mai associate al nuovo profilo tariffario.

2. La posizione dell'operatore

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

In data 24 marzo 2015, con lettera prot. n. 4875, si dava comunicazione dell'avvio di procedimento per la prevista definizione.

Si comunicava, con lettera del 28 aprile 2015, la data dell'udienza per il giorno 19 maggio 2015.

Vodafone con memoria depositata in data 20 aprile 2015 comunicava al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento le proprie osservazioni, ribadendo in sostanza la correttezza del proprio operato e rimarcando genericamente la mancanza di supporto probatorio alla tesi dell'utente che, risultando ancora attivo, avrebbe un insoluto pari ad euro 1.430,73

All'udienza erano presenti il signor XXX Andrea per XXXX e l'avv. Luca XXX per Vodafone in audio conferenza.

Vodafone offriva a mero titolo conciliativo lo storno dell'insoluto pari ad euro 1430,73.

Il signor 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 ed in particolare dalla lettura della corrispondenza intercorsa tra l'utente e l'agenzia BTrade per conto di Vodafone, le istanze formulate dall'utente possono trovare accoglimento nei limiti di seguito precisati.

Per quanto riguarda la richiesta dei rimborsi 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 riconoscere all'utente i seguenti importi:

- euro 807,00 a titolo di rimborso per somme non dovute per la mancata applicazione del piano tariffario sottoscritto nel mese di ottobre 2012 dall'utente;
- euro 1.764,90 a titolo di rimborso per somme non dovute per la mancata applicazione della rimodulazione da parte di BTrade del piano tariffario avvenuta nel mese di ottobre 2013;
- a fronte dell'insoluto pari ad euro 1.430,73 si ritiene corretto riconoscere lo storno della somma di euro 348,78 per mancata applicazione del piano tariffario concordato rimanendo a carico dell'utente l'importo di euro 1.081,95.
- euro 150,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai vari reclami effettuati dall'utente.

In considerazione pertanto che l'utente vanta un credito nei confronti di VODAFONE di euro 2.571,90 ed un debito di euro 1.081,95 si ritiene di operare una compensazione tra le relative poste debito/credito come sopra specificato rimanendo quindi a carico dell'operatore il rimborso della complessiva somma di euro 1.489,95.

In riferimento alle somme oggetto di rimborso l'importo IVA non può essere riconosciuto in quanto l'utente è società a responsabilità illimitata e come tale sostituto d'imposta.

Premesso tutto ciò, il Comitato provinciale per le Comunicazioni

DELIBERA

1. Il parziale accoglimento dell'istanza di XXXX nei confronti della società VODAFONE OMNITEL YYY;

2. La società VODAFONE OMNITEL YYY è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. Euro 1.489,95 (*millequattrocentoottantanove/95*) a titolo di rimborso mancata applicazione del piano tariffario concordato;
- ii. Euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

3. La società H3G SPA 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 -

