



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

CONSIGLIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
Comitato provinciale per le comunicazioni



Prot. n. CPTN/0011932/I

Trento, 04/09/2014



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Reg. delib. n. 4

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia XXXXX/VODAFONE YYY

Il giorno 4 settembre 2014
si è riunito a Trento presso la propria sede

ad ore 10.00

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 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 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'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge 18 giugno 2009, n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile";

VISTA la Legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19 "Disciplina del Comitato provinciale per le comunicazioni";

VISTA la deliberazione n. 173/07/CONS e s.m., recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" (d'ora in avanti Regolamento);

VISTO l'Accordo-Quadro tra 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 deliberazione n. 73/11/CONS, recante "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 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;

Considerazioni

Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti:

In data 25 marzo 2014 XXXXX presentava il formulario GU14 al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, prot. n. 4055, col quale si doleva nei confronti di VODAFONE OMNITEL YYY, da qui in poi semplicemente **VODAFONE**, per le sotto meglio dettagliate problematiche.

XXXXX stipulava nel mese di gennaio 2012 un contratto di telefonia mobile con Vodafone, per tramite dell'Agenzia B-Trade, che prevedeva la portabilità di n. 11 SIM intestate alla società.

La società istante lamentava fin da subito problematiche inerenti all'erronea fatturazione rispetto alle previsioni contrattuali, con addebito da parte di Vodafone di importi non dovuti nonché con omissione del rimborso di penali e tasse governative.

Nel giugno 2012, a seguito di un primo reclamo, Vodafone si limitava ad emettere due note di accredito per complessivi € 3.475,28 continuando però a fatturare in modo erroneo i propri servizi.

L'utente, non ricevendo riscontro ai reclami successivi, procedeva a sospendere i pagamenti, circostanza che induceva Vodafone ad interrompere il servizio delle 11 SIM aziendali per un'intera giornata.

Successivamente al fine di evitare ulteriori sospensioni delle linee l'utente, nonostante il perdurare delle errate fatturazioni, ha sempre onorato ai pagamenti delle somme richieste.

Nel dicembre 2012, sempre tramite l'agenzia B-trade, il contratto veniva rinegoziato con riconoscimento di 3 terminali Iphone aggiuntivi gratuiti (poi mai consegnati) ed il riaccredito delle penali corrisposte al precedente operatore per € 500,00.

Anche a seguito di ciò permanevano gli errori nella fatturazione, tanto che nel mese di giugno 2013 veniva concordata, sempre tramite l'agenzia B-Trade, una nuova proposta contrattuale che però, ancora una volta, non portava alla risoluzione delle difformità di fatturazione rispetto al contratto stipulato.

Richieste dell'istante:

XXXX, nella memoria allegata al formulario GU14 depositato in data 25 marzo 2014, richiedeva in sostanza:

1. la restituzione da parte di Vodafone della somma di € 3.842,15 a titolo importi corrisposti per erronea fatturazione;
2. la consegna dei 3 terminali aggiuntivi previsti in contratto;
3. il riconoscimento a titolo di indennizzo per i disagi subiti di € 1.500,00;
4. l'adeguamento della fatturazione al contratto in essere.

ooo000O000ooo

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

In data 28 marzo 2014, con lettera prot. n. 4256, si dava comunicazione dell'avvio di procedimento per la prevista definizione.

Si fissava, contestualmente, la data dell'udienza per il giorno 10 luglio 2014.

Vodafone con memoria del 10 giugno 2014 comunicava al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento le proprie osservazioni, ribadendo che con le due note di accredito e il rimborso delle penali riteneva di aver pienamente assolto ai propri obblighi contrattuali.

All'udienza erano presenti il signor Michele XXXX, legale rappresentante della società istante, assistito dall'avv. Sara XXXX e il dott. Antonio Donato XXXX per Vodafone in audio conferenza.

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

Preliminarmente:

Si ritiene che ricorso sia accoglibile.

Nel merito, sulle richieste dell'utente:

Alla luce di quanto emerso dall'analisi della documentazione in atti ed in particolare da una verifica della fatture contestate in relazione alle previsioni del contratto in essere tra le parti, le istanze formulate dall'utente possono trovare accoglimento nei limiti di seguito precisati.

Si ritiene innanzitutto che con l'emissione delle note di credito e il pagamento delle penali la situazione relativa all'anno 2012 possa essere ritenuta definitiva, anche alla luce del fatto che le parti nel dicembre 2012 concordavano la rinegoziazione del contratto.

Per quanto riguarda il periodo 2013/2014 ad oggi si è reso necessario, come anzi detto, l'analisi delle singole fatture contestate.

Da tale analisi emerge come siano state erroneamente fatturate all'utente le voci relative a:

- 1) costi di attivazione nuovo contratto, effettivamente non dovuti in quanto la modifica è stata proposta da Vodafone tramite il proprio agente a seguito dei reclami dell'utente;
- 2) traffico dati, servizio che risulta incluso nel contratto in essere;
- 3) l'addebito delle rate dei telefoni, che dalla previsione contrattuale dovevano essere scontate dalle fatture.

La somma complessiva da rimborsare all'utente per tali voci risulta pertanto ammontare ad € 2.905,35 al netto di euro 1.074,00 già accreditata.

Si dà preliminarmente atto che, dal corrente anno 2012 ci si deve riferire, per quanto riguarda gli indennizzi dovuti, all'allegato A alla deliberazione n. 73/11/CONS, recante *"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; e non più alle Carte Servizi.*

Risulta pertanto congruo riconoscere all'utente a titolo di indennizzo una somma omnicomprensiva di € 800,00 per attivazione di servizi e/o profili tariffari non richiesti, secondo le disposizioni dettate dall'art. 8 del regolamento sopra citato nonché la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami presentati.

Rimborso delle spese di procedura: l'utente ha tenuto un atteggiamento corretto e lineare, fornendo copiosa documentazione a dimostrazione delle problematiche nelle quali è, suo malgrado, incorso. Per questo motivo si ritiene equo riconoscere a XXXX il rimborso delle spese in misura di euro 150,00 nella considerazione anche che l'operatore in primo livello non si è presentato in udienza, mentre nel secondo in audio conferenza.

P.Q.M.

il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento,

CONSIDERATA accoglibile la domanda di XXXX nei confronti di VODAFONE OMNITEL YYY

RITENUTO che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità debbano soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità;

UDITA la relazione del responsabile del procedimento,

DELIBERA

L'accoglimento dell'istanza fatta pervenire al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento da XXXXX in data 25 marzo 2014 (prot. n. 4055) e per l'effetto:

1. la società Vodafone Omnitel YY è tenuta a rimborsare a XXXX, a mezzo assegno circolare, la somma di € 2.905,35 (IVA inclusa), entro il termine di giorni 60 (sessanta) dal ricevimento della presente delibera; la somma andrà maggiorata degli interessi al saggio legale, calcolati a far data dal giorno di presentazione dell'istanza al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento il 25 marzo 2014;

2. la società Vodafone Omnitel YY è tenuta a corrispondere a XXXX, a mezzo assegno circolare, l'indennizzo di euro € 1.100,00, entro il termine di giorni 60 (sessanta) dal ricevimento della presente delibera; la somma andrà maggiorata degli interessi al saggio legale, calcolati a far data dal giorno di presentazione dell'istanza al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento il 25 marzo 2014;
3. Vodafone Omnitel YYY corrisponderà in favore di XXXX la somma di € 150,00 a mezzo assegno circolare a titolo di rimborso per spese di procedura, entro il termine di giorni 60 (sessanta) dal ricevimento della presente delibera;

E' fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giurisdizionale ordinaria per l'ottenimento dell'eventuale risarcimento del maggior danno, a mente dell'art. 11 comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS e s.m. il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

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

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è disponibile sul sito web del Comitato.

Il Presidente
- Carlo Buzzi -

