



Consiglio Provincia autonoma di Trento  
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

CONSIGLIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO  
Comitato provinciale per le comunicazioni  
Prot. n. CPTN/0000435/I

Trento, 15/01/2015



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Reg. delib. n. 1

## VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia GU14 XXX/VODAFONE OMNITEL B.V.

Il giorno 15 gennaio 2015  
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 5 agosto 2014 **XXX** presentava il formulario GU14 al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, prot. n. 10894, col quale si doleva nei confronti di VODAFONE OMNITEL YY, da qui in poi semplicemente **VODAFONE**, per le sotto meglio dettagliate problematiche.

La società **XXX** sottoscriveva in data 30 gennaio 2012 con l'operatore Vodafone, tramite un agente, un contratto di telefonia mobile relativo ad 8 utenze mobili ed una linea fissa business; lamenta l'utente come nel corso del rapporto gli siano state proposte numerose variazioni contrattuali mai però corrispondenti a quanto promesso e/o pattuito.

A seguito di ciò, dopo numerosi reclami a mezzo mail e verbali, l'utente si è visto costretto a recedere dal contratto ed a passare ad altro operatore.

## **Richieste dell'istante:**

XXX, nel formulario GU14 depositato in data 05 agosto 2014, richiedeva in sostanza:

1. Il rimborso di quanto versato a Vodafone in eccedenza rispetto a quanto pattuito in contratto.

ooo000O000ooo

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

In data 05 agosto 2014, con lettera prot. n. 10912, si dava comunicazione dell'avvio di procedimento per la prevista definizione.

Si comunicava, con lettera del 07 ottobre 2014, la data dell'udienza per il giorno 30 ottobre 2014.

Vodafone con memoria depositata in data 23 settembre 2014 comunicava al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento le proprie osservazioni, ribadendo di aver sempre adempiuto al contratto originariamente stipulato e di non aver mai autorizzato deroghe e/o modifiche del contratto; osserva da ultimo che l'utente non avrebbe dato prova circa la ratifica che Vodafone avrebbe dato alle promesse fatte dagli agenti succedutisi nel tempo.

All'udienza erano presenti il signor XXX Francesco, legale rappresentante di XXX e il dott. Antonio Donato XXX per Vodafone in audio conferenza.

Vodafone a mero titolo conciliativo riconosceva lo storno integrale dell'insoluto che l'utente dichiarava di non accettare.

La procedura di conciliazione terminava, pertanto, 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 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.

Si ritiene innanzitutto che con il riconoscimento da parte di Vodafone di una somma di euro 1.569,00 riconducibile alla fattura AD00847108 di data 22 gennaio 2013 e di euro 1.369,58 riferita alla fattura n. AD07183682 di data 8 giugno 2013 ed la relativa accettazione ad parte dell'utente la situazione fino al giugno 2013 possa essere ritenuta definita.

Per quanto riguarda le lamentele dell'utente relative alle asserite problematiche tecniche, si rileva che dalla documentazione presentata non vengono precisati i periodi di malfunzionamento dei servizi, dati necessari per poter quantificare il relativo indennizzo.

Per quanto riguarda il periodo dal mese di luglio 2014 alla conclusione del contratto disdettato con raccomandata di data 30 maggio 2014, si è reso necessario, come anzi detto, l'analisi delle singole fatture contestate.

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

- euro 1.289,00 a titolo di somme non dovute per la mancata chiusura di varie utenze regolarmente disdettate;

- euro 3.327,58 a titolo di rimborso penali per recesso anticipato, tenuto conto che il recesso, benché intervenuto prima dei 24 mesi previsti dal contratto, è imputabile alle difformità di fatturazione da parte di Vodafone rispetto a quanto previsto contrattualmente;
- euro 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo di data 23 settembre 2013;
- euro 4.547,30 a titolo di riconoscimento di somme non dovute relative a servizi non richiesti ed errata fatturazione.

In considerazione che ad oggi l'utente presenta un insolvenza di euro 9.464,21 nei confronti di Vodafone, come meglio specificato nelle memorie prodotte dall'operatore, si ritiene congruo operare una compensazione tra le relative poste debito/credito.

**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 Isocold Italia Srl 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 ha partecipato in audio conferenza.

#### P.Q.M.

il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento,

CONSIDERATA accoglibile la domanda di XXX nei confronti di VODAFONE OMNITEL YY;

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 parziale dell'istanza fatta pervenire al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento da XXX in data 05 agosto 2014 (prot. n. 10894) e per l'effetto:

1. la società Vodafone Omnitel YY è tenuta a stornare a Isocold Italia Srl, l'insoluto di euro 9.464,21;
2. Vodafone Omnitel YY corrisponderà in favore di Isocold Italia Srl 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 -

