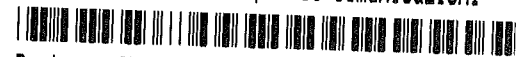




Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

CONSIGLIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
Comitato provinciale per le comunicazioni



Prot. n. CPTN/0001212/P

Trento, 27/01/2016



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Reg. delib. n. 3

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

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

Il giorno 27 gennaio 2016
si è riunito a Trento presso la propria sede

ad ore 14.00

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 MA-ESTRO SRL presentata in data 22 giugno 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 21 agosto 2015 XXX SRL da qui in poi semplicemente XXX presentava il formulario GU14 al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, prot. n. 13892, col quale si doleva nei confronti di VODAFONE ITALIA YYY da qui in poi semplicemente VODAFONE, per le sotto meglio dettagliate problematiche:

- a. l'istante, utente Vodafone, nel mese di luglio 2014 sottoscriveva una proposta contrattuale che prevedeva la migrazione delle linee telefoniche aziendali fisse e mobili ad altro operatore;
- b. lamenta l'utente come, nonostante la migrazione, Vodafone abbia continuato a fatturare costi per linee fisse e mobili non utilizzate e regolarmente disdettate;
- c. lamenta inoltre come da metà 2013 siano stati addebitati costi per un utenza mobile 342_XXXXX, sconosciuta all'utente e mai utilizzata per un totale, al 2014, di euro 798,51.

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

- a) indennizzo per mancata migrazione delle utenze aziendali;
- b) il rimborso di euro 798,51 versati per l'utenza 342_XXXXX e lo storno dell'insoluto sulla medesima utenza;
- c) spese di procedura.

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 25 agosto 2015, con lettera prot. n. 13996, si chiedeva all'istante l'integrazione documentale necessaria all'istruttoria della pratica, 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. 17286 di data 2 novembre 2015) producendo il contratto e richiamando, per gli indennizzi, la delibera n. 73/2011 dell'Agcom.

In data 7 settembre 2015, con lettera prot. n. 14446, si dava comunicazione dell'avvio di procedimento per la prevista definizione.

Si comunicava, con lettera del 2 novembre 2015, la data dell'udienza per il giorno 23 novembre 2015.

Vodafone con memoria depositata in data 7 ottobre 2015 comunicava al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento le proprie osservazioni, ribadendo in sostanza la correttezza del proprio operato, in quanto le fatture in contestazione -- insolute - sarebbero relative ad un periodo antecedente alla migrazione (luglio 2014); la fattura successiva alla migrazione conterrebbe comunque traffico telefonico.

Osserva inoltre come il recesso sarebbe avvenuto prima dei 24 mesi dalla sottoscrizione e quindi devono essere applicate le penali per il recesso anticipato che vanno a coprire i costi delle promozioni e dei servizi in offerta.

Sull'utenza 342_XXXXX, asseritamente sconosciuta all'utente, osserva che mai sono pervenuti reclami da parte della società istante.

Rimarca infine che l'utente, risultando disattivo, avrebbe un insoluto pari ad euro 7.144,37.

Con memoria depositata in data 26 ottobre 2015 (prot. n. 16785) il legale della società istante osserva che il contratto con Wind decorreva dal mese di luglio 2014 e che pertanto i costi per tale periodo non potevano essere fatturati da Vodafone.

Sul recesso anticipato si sostiene come Vodafone non abbia dato prova di aver fornito il servizio per un periodo inferiore ai 24 mesi pattuiti, anzi, vi sarebbe in atti un documento che prova come il contratto con Vodafone sia iniziato in data 29 aprile 2011.

All'udienza erano presenti l'avv. Alessandro XXXX per l'utente ed il dott. Antonio Donato XXXX per Vodafone, entrambi in audio conferenza. Dopo ampia discussione e rilevata la necessità di ulteriori approfondimenti l'udienza veniva rinviata.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'analisi della documentazione in atti ed in particolare dalla lettura della corrispondenza intercorsa tra le parti, 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 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 383,32 a titolo storno dell'insoluto relativo al costo di attivazione di una SIM voce non richiesta;
- euro 2.700,00 a titolo di indennizzo ex art. 8 c.1 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 la complessiva somma di euro 3.083,32, rimanendo pertanto a suo carico la residua somma di euro 4.061,05.

Premesso tutto ciò, il Comitato provinciale per le Comunicazioni

DELIBERA

1. l'accoglimento parziale dell'istanza di XXX SRL nei confronti della società VODAFONE ITALIA YYY per le motivazioni di cui in premessa;

2. XXX SRL è tenuta a corrispondere a VODAFONE ITALIA YYY la somma complessiva di euro 4.061,05:

3. XXX SRL 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 -

