



Trento, 11/12/2015



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI



Reg. delib. n. 10

**VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE
PER LE COMUNICAZIONI**

Oggetto: Definizione della controversia GU14 XXXX /VODAFONE ITALIA SPA

Il giorno 11 dicembre 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 TRENTINORTO S.S. AGRICOLA presentata in data 22 giugno 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 22 giugno 2015 XXXX da qui in poi semplicemente XXXX presentava il formulario GU14 al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, prot. n. 9588, col quale si doleva nei confronti di VODAFONE ITALIA SPA da qui in poi semplicemente VODAFONE, per le sotto meglio dettagliate problematiche:

- a. l'istante nel mese di gennaio 2013 riceveva una proposta contrattuale di telefonia rete fissa, adsl e mobile con l'operatore Vodafone, per il tramite dell'agenzia BTrade srl di Trento;
- b. la proposta, veniva sottoscritta dall'utente su un modello prestampato di Vodafone che non riportava alcun dato relativo ai corrispettivi, in quanto l'agente di Btrade riferiva che si sarebbe attivato in autonomia per applicare il piano tariffario concordato;
- c. l'utente pertanto recedeva dal contratto in essere con Telecom/Tim e, quindi, le utenze mobili migravano in data 18 aprile 2013, mentre le utenze fisse migravano in data 17 giugno 2013 ad eccezione della numerazione 0461347046 che migrava solo nel mese di novembre 2013;
- d. lamenta l'utente tutta una serie di problematiche nella fornitura del servizio da parte di Vodafone, relative in sintesi ad un'asserita incoerenza dei corrispettivi fatturati rispetto alla proposta contrattuale effettuata da Btrade Srl, sia per la parte fissa che mobile, al mancato riconoscimento delle penali per il recesso anticipato dal contratto in essere con l'operatore Tim, nonché disservizi nell'erogazione delle prestazioni offerte;

- e. a seguito delle problematiche esposte XXXX recedeva dal contratto con Vodafone in data 22 aprile 2014 per la telefonia mobile e in data 16 giugno 2014 per la rete fissa.

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

- a) il rimborso della quota fatturata da Vodafone eccedente rispetto a quanto preventivato da Btrade;
- b) il rimborso delle penali pagate a Tim per il recesso anticipato;
- c) il rimborso delle fatture pagate a Tim fino al 26 novembre 2013, data fino alla quale si è verificata una doppia fatturazione da parte di Vodafone e Tim delle linee voce;
- d) rimborso delle fatture Tim per il periodo doppia fatturazione Tim Vodafone della linea dati adsl,
- e) un indennizzo forfettario per i disservizi subiti a causa dell'operato di Vodafone, che viene quantificato in euro 5.000,00.

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 2 luglio 2015, con lettera prot. n. 9947, si dava comunicazione dell'avvio di procedimento per la prevista definizione.

Si comunicava, con lettera del 6 ottobre 2015, la data dell'udienza per il giorno 26 ottobre 2015.

Vodafone con memoria depositata in data 31 luglio 2015 comunicava al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento le proprie osservazioni, ribadendo in sostanza la correttezza del proprio operato, in quanto l'utente avrebbe inteso provare i propri assunti non in forza del contratto sottoscritto, bensì in forza di una sorta di minuta delle trattative intercorse con Btrade Srl, tale dovendosi configurare la proposta di contratto che prevedeva solo una *stima* dei costi complessivi.

Osserva inoltre come l'asserita mancata applicazione delle condizioni contrattuali pattuite sia smentita dalla documentazione in atti, in particolare per quanto riguarda il rimborso delle penali, non previsto nel contratto definitivo.

Sulle altre richieste ribadisce la genericità e/o mancanza di supporto probatorio.

Rimarca infine che l'utente, risultando disattivo, avrebbe un insoluto pari ad euro 5.793,88.

All'udienza erano presenti l'avv. Anna XXXX per l'utente, il dott. Antonio Donato XXXX per Vodafone in audio conferenza.

Le parti non addivenivano ad un accordo in merito.

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.

Innanzitutto si precisa che, qualora la proposta contrattuale sia sottoposta ad un utente da parte di un soggetto che si qualifica quale rappresentante commerciale di un operatore, come nel

caso di specie con riguardo a Btrade Srl, eventuali responsabilità per negligenze/inadempimenti ricadono, *ex lege*, sul soggetto rappresentato, nel caso oggi in esame l'operatore Vodafone.

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"*.

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.

Innanzitutto si precisa che, qualora la proposta contrattuale sia sottoposta ad un utente da parte di un soggetto che si qualifica quale rappresentante commerciale di un operatore, come nel caso di specie con riguardo a Btrade s.r.l., eventuali negligenze/inadempimenti ricadono, *ex lege*, sul soggetto rappresentato, nel caso oggi in esame, Vodafone.

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 3.993,88 a titolo storno dell'insoluto relativo alle maggiori somme fatturate da Vodafone per canoni e costi non conformi a quanto effettivamente concordato nella proposta contrattuale;
- euro 1.800,00 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 5.793,88.

Per quanto riguarda le altre istanze dell'utente, si ritiene di non dover riconoscere il rimborso delle penali pagate a Tim, in quanto nella proposta contrattuale non risulta in modo esplicito tale previsione.

In relazione alla richiesta di rimborso per la doppia fatturazione TIM/VODAFONE si rileva che l'operatore TIM fatturava più linee adsl e che, dalla documentazione agli atti, non si è nelle condizioni di verificare quali utenze siano state oggetto di migrazione all'operatore Vodafone.

In tal senso sarebbe stato onere dell'utente sollevare il contenzioso anche nei confronti di TIM, al fine di verificare compiutamente la procedura di migrazione delle utenze.

Premesso tutto ciò, il Comitato provinciale per le Comunicazioni

DELIBERA

1. l'accoglimento dell'istanza di XXXX nei confronti della società VODAFONE ITALIA SPA;
2. La società VODAFONE ITALIA SPA è tenuta a:
 - i. stornare a XXXX in favore dell'istante l'insoluto pari ad euro 5.793,88;
 - ii. ritiro da parte dell'operatore di pratiche eventualmente in corso per il recupero dei crediti.

3. La società VODAFONE ITALIA 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 Buzzzi -

