

DELIBERA N.	60/2014
TITOLO	2014.1.10.4.1
	2013.1.10.21.530 - 1677
LEGISLATURA	IX

Il giorno 19 dicembre 2014 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X E VODAFONE OMNITEL X



## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Visto lo "*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 e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom, dott.ssa Primarosa Fini (NP.2014.2171);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19 dicembre 2014;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### 1. La posizione dell'istante



L'istante – con due diversi GU14 relativi ai fascicoli nn. 530 e 1677 - ha lamentato la difformità della fatturazione rispetto a quanto prospettato e previsto contrattualmente nei confronti della società Vodafone Omnitel X (di seguito Vodafone).

In particolare, nelle istanze introduttive dei procedimenti, riuniti per connessione soggettiva e sostanziale, nonché nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere sottoscritto nel 2008 un contratto "Rete Unica Vodafone" (VRU), che prevedeva costi fissi in ogni fattura pari ad euro 568,00, che sarebbe divenuti euro 768,00 dopo qualche mese, cioè quando la promozione sul canone VRU sarebbe cessata;
- di avere ricevuto la prima fattura n. 8007397607 del 24 aprile 2009 pari ad euro 847,00;
- di avere subito, a partire dalla seconda fattura, una fatturazione con addebiti non rispondenti a quanto prospettato;
- di avere ricevuto, appunto, la seconda fattura n. 8017627268 del 24 giugno 2009 di euro 1.869,00 e la terza fattura n. 8077858912 del 22 agosto 2009 di euro 1.743,00;
- di avere ricevuto la quarta fattura n. 8127115290 di euro 373,00, nella quale era presente uno sconto sulle chiamate nazionali per un importo pari ad euro 1.125,68;
- di avere continuato a ricevere le fatture successive con importi esorbitanti;
- di avere, fin da subito, iniziato a segnalare la problematica ai vari agenti che si sono succeduti nel tempo, senza riuscire a risolvere la problematica;
- di avere inviato con raccomandata un reclamo in data 21/10/2009, ricevuto da Vodafone il 23/10/2009 e rimasto senza riscontro;
- di non avere potuto utilizzare correttamente la VRU.

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

- a) soluzioni tecniche: sistemazione della VRU, integrazione degli apparati, reinserimento di alcuni sconti;
- b) rimborso di euro 5.700,00 a titolo di differenza tra i costi sostenuti e quelli preventivati;
- c) rimborso del 50% dell'ammontare pagato per la VRU, per euro 2.260,00;
- d) indennizzo per il disagio subito dal 09/03/2009 (data di riferimento della prima fattura) al 09/07/2012 (data di riferimento dell'ultima fattura) pari ad euro 6.090,00 (1.218 gg X 5,00 euro previsti da Carta dei servizi);



e) spese di procedura.

## 2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone, nella propria memoria e nel corso dell'audizione, ha eccepito l'infondatezza di ogni domanda di indennizzo, chiedendone il rigetto.

### Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

- 1) La domanda a) è da rigettare. In particolare, si ritiene di accogliere l'eccezione avanzata dall'operatore in ordine alla genericità della richiesta. Al riguardo, occorre rilevare che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del "Regolamento": "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle Carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". In forza di tale disposizione, la richiesta avanzata dall'istante, oltre a risultare generica poiché manca l'imputazione ad una specifica norma del contratto, della Carta dei servizi o delle delibere dell'Autorità, si ritiene non accoglibile in quanto si sostanzierebbe nella condanna ad un *facere* da parte dell'operatore, *facere* che esula dal contenuto del presente provvedimento.
- 2) Le domande b), c) e d) vanno trattate congiuntamente e meritano parziale accoglimento. In particolare, in virtù della complessità della materia trattata nel caso di specie, che comporta difficoltà in ordine all'individuazione e al calcolo degli importi specifici e degli indennizzi, si ritiene di procedere in via equitativa. Pertanto, da un lato occorre considerare che, in ordine alla fatturazione, l'istante, facendo riferimento al contratto e a quanto preventivato dall'agente, ha in buon fede pagato la differenza in eccesso rispetto a quanto originariamente prospettato; dall'altro lato, l'operatore si è limitato, nella sua memoria, a dettagliare quanto previsto in fattura, senza imputare le singole voci o piani a specifiche previsioni contrattuali. Alla luce di ciò, pertanto, si ritiene di accogliere la domanda b) e di riconoscere in favore dell'istante il diritto al rimborso della differenza tra i costi sostenuti e quelli preventivati, per un ammontare di euro 5.700,00. Tale rimborso, tenuto conto del comportamento complessivo delle parti coinvolte e, come già rilevato, della delicatezza



della materia trattata nel caso di specie, si ritiene congruo a compensare l'intero disagio subito dall'utente. Di conseguenza, sempre in via equitativa, si ritiene siano da rigettare le domande c) e d).

- 3) In relazione alle spese di procedura, pare equo e proporzionale quantificarle in euro 100,00, in quanto erano presenti entrambe le parti, sia nel corso della fase conciliativa presso il Corecom, sia nella fase di definizione.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dott.ssa Primarosa Fini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di X nei confronti della società Vodafone Omnitel X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Omnitel X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. euro 5.700,00 (cinquemilasettecento/00), a titolo di rimborso della differenza tra i costi sostenuti e quelli preventivati, per i motivi di cui al punto 2).
3. La società Vodafone Omnitel X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.



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 sul sito web del Corecom e dell’Autorità.

Il Segretario  
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente  
Prof.ssa Giovanna Cosenza

