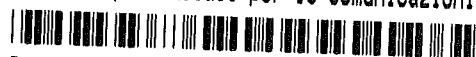




Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

CONSIGLIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
Comitato provinciale per le comunicazioni



Prot. n. CPTN/0011311/I

Trento, 31/08/2012



AUTORITA PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Reg. delib. n. 7

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE
PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia XXXXXXXX/VODAFONE YYYY

Il giorno 31 agosto 2012
si è riunito a Trento presso la propria sede

ad ore 10.30

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:	Il Presidente	Enrico Paissan
Fulvio Gardumi	Il Componente	Sandro Bampi
Assente giustificato		Fulvio Gardumi
Assente ingiustificato		Eraldo Busarello
		Paolo Romito

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. Riccardo Gherardi a'sensi dell'art. 19 del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni Enrico Paissan;

Considerazioni

Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti:

In data 8 marzo 2012 la ditta XXXX., corrente in XXX (TN), via XXXX, presentava modello GU14 al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, Prot. 3081/A, col quale si doleva nei confronti di VODAFONE YYYY, da qui in poi semplicemente VODAFONE, in quanto si vedeva recapitare fattura N. AB05316165 con scadenza 6 maggio 2011 con la quale Vodafone richiedeva il pagamento di euro 4.913,32 (IVA compresa) a titolo di importi per recesso anticipato. In data 9 marzo 2012 XXXXX presentava nuovo modello GU14, Prot. 3082/A, nel quale segnalava ulteriori irregolarità (ivi ricomprendendo la vicenda della fattura N. AB05316165). Si ritiene, di riunire e di trattare assieme i due procedimenti nella presente delibera in quanto il secondo assorbe il primo. Dette irregolarità di cui XXXXX si lamentava, erano sostanzialmente legate a presunti errori di fatturazione compiuti da Vodafone.

In data 29 marzo 2010, XXXXX., già cliente Vodafone, aveva sottoscritto un contratto (col medesimo gestore) nel quale si prevedevano condizioni contrattuali migliori. Tale modifica al precedente piano tariffario era certamente conveniente dal punto di vista economico, atteso anche il cospicuo utilizzo di linee fisse, fax, ADSL e reti mobili da parte del cliente. L'istante, però, lamentava che le modifiche contrattuali, (*rectius*, il nuovo contratto), non erano mai state applicate da Vodafone, la quale, tra l'altro, continuava a emettere fatture secondo il precedente contratto con indubbio aggravio di spese a carico di XXXXX.

Richieste dell'istante:

XXXX, nei modelli GU14 depositati in data 8 e 9 marzo 2012, Prot. 3081/A e 3082/A, richiedeva in sostanza:

quanto al modello GU14 Prot. 3081/A:

1. storno integrale delle somme richieste da Vodafone recesso anticipato di cui alla fattura nr. AB05316165 dd. 6 maggio 2011 pari ad euro 4.913,32;
2. indennizzo per mancato riscontro al reclamo dd. 30 giugno 2011;

quanto al modello GU14 Prot. 3082/A:

1. l'indennizzo per la mancata applicazione delle tariffe contrattualmente previste;
2. l'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo di data 4 febbraio 2011;
3. il rimborso di euro 3.421,15 per canoni rete voce;
4. il rimborso di euro 781,33 per kasko;
5. il rimborso di euro 1.239,36 per tassa di concessione governativa;
6. il rimborso di euro 4.000,00 per traffico voce.

ooo000O000ooo

Convocato il tentativo di conciliazione per la data del 28 febbraio 2012 avanti al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, si teneva l'udienza prevista. Ad essa presenziavano l'Avv. Mikaela Osti e il Dott. Angelo Mineo per XXXXX, e il Dott. Antonio Donato Monaco per Vodafone. La procedura di conciliazione terminava, purtroppo, senza esiti positivi.

In data 12 marzo 2012, con lettera Prot. 3271/P, si dava comunicazione dell'avvio di procedimento per la prevista definizione. Si fissava poi, con lettera di data 18 maggio 2012, Prot. 6580/P, la data dell'udienza per il giorno 12 giugno 2012 ore 12.00. Prima dell'udienza, i difensori di XXXXX e di Vodafone, avevano fatto pervenire le loro memorie (rispettivamente Prot. 4499/A, Prot. 4807/A e 5267/A).

All'udienza del 12 giugno 2012 presenziavano l'Avv. Mikaela Osti ed il Dott. Angelo Mineo per XXXXX, e l'Avv. Tiziana Ajello per Vodafone. In quella sede l'Avv. Ajello, per Vodafone, a fronte di un credito pari ad euro 7.296,42, offriva di ridurre la pretesa di Vodafone ad euro 3.000,00 onnicomprensivi. La difesa di XXXXX rifiutava l'offerta.

L'udienza terminava senza alcun esito positivo.

Preliminarmente:

Si ritiene che ricorso sia accoglibile.

Nel merito, sulle richieste dell'utente: COSTI PER RECESSO ANTICIPATO:

Pare che il difetto di una informativa corretta ed esaustiva abbia inciso in modo determinante sul momento genetico del contratto, ossia sul momento della formazione della volontà della parte, inducendo quest'ultima ad accettare una proposta reputata estremamente conveniente ma non rispondente, di fatto, alle condizioni realmente applicate dal gestore ed ha inoltre indotto nella società istante il legittimo convincimento circa la correttezza dei servizi scelti e dei relativi costi, la cui difformità rispetto a quanto applicato da Vodafone è stata riscontrata solo dopo la ricezione delle prime fatture emesse.

Legittima appare allora la richiesta dell'utente di risoluzione del contratto per inadempimento, e non dovuti risultano, pertanto, gli addebiti inerenti a corrispettivi per recesso anticipato dal contratto in oggetto.

In ogni caso, in merito all'applicazione di corrispettivi per recesso anticipato è altresì opportuno richiamare quanto stabilito dalla legge n. 40/2007 e confermato dalle relative "Linee-guida" emesse dalla Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni. L'art. 1 di tale legge dispone ai commi 1 e 3 che, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso, gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione.

Orbene, nulla in proposito è stato dimostrato nel caso in esame da Vodafone, che nelle sue difese si è limitata a richiamare la debenza delle somme dovute in forza delle Condizioni generali di contratto. Si sottolinea peraltro che le disposizioni della legge 40/2007 sono applicabili "a tutti coloro che sottoscrivono contratti per adesione con operatori di telefonia, reti televisive e comunicazione elettronica, inclusi gli utenti finali non residenziali" (cfr. punto 3 delle predette linee guida) e dunque anche alla società XXXXX.

La difesa di Vodafone, nella memoria depositata, sostiene che in questo caso non avrebbe dovuto trovare applicazione la normativa in esame, in quanto il cliente *business*, di fatto, concorda ogni singola voce: omette però di dire che in questo caso l'istante ha sottoscritto un contratto per adesione vero e proprio. Anche per questi motivi, si deve escludere la legittimità delle penali per recesso anticipato applicate da Vodafone nella fattura nr. AB05316165 del 6 maggio 2011 di euro 4.913,32.

Per tutto quanto sopra si dispone che XXXXX versi a Vodafone YYYY la somma onnicomprensiva di euro 3.000,00, a fronte della pretesa di Vodafone di euro 7.266,92.

Nel merito, sulle richieste dell'utente: MANCATA RISPOSTA AL RECLAMO:

Risulta dimostrato che in data 4 febbraio 2011 XXXXX aveva inviato lettera di reclamo; nulla eccepisce Vodafone sul punto, tanto che dobbiamo ritenere raggiunta la piena prova dell'occorso.

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.

Orbene, pare corretto attribuire all'istante, nel caso di specie, un indennizzo pari ad euro 500,00.

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 XXXXX il rimborso delle spese in misura di euro 150,00.

P.Q.M.

il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento,

CONSIDERATA accoglibile la domanda di XXXXX nei confronti di VODAFONE YYYY;

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 a Vodafone YYYY in data 7 e 8 marzo 2012 (prot. n. 3081/A e 3082/A), e per l'effetto:

1. XXXXX è tenuta a corrispondere a Vodafone YYYY, entro il termine di giorni 60 (sessanta) dal ricevimento della presente delibera, a mezzo assegno circolare, la somma di euro 3.000,00, a titolo di pagamento onnicomprensivo del pregresso debito nei confronti del gestore il quale, a sua volta, provvederà ad emettere nota di credito relativamente alle fatture insolute e ad emettere nuova fattura per l'importo sopra indicato entro il termine di giorni 60 (sessanta) dal ricevimento del pagamento;
2. Vodafone YYYY è tenuta a corrispondere a XXXXX, a mezzo assegno circolare, l'indennizzo di euro 500,00, 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 7 marzo 2012;
3. Vodafone YYYY corrisponderà in favore di XXXXX la somma di € 150,00 ciascuna a mezzo assegno circolare a titolo di rimborso per spese di procedura, entro il termine di giorni 60 (sessanta) dal ricevimento della presente delibera;
4. Vodafone YYYY provvederà a ritirare a proprie spese, se del caso, ogni tipo di procedura legale o a mezzo recupero crediti, nei confronti di XXXXX.

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.

L'operatore generalizzato in epigrafe è tenuto a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 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
- Enrico Paissan -
