



Determinazione dirigenziale n. 6 del 1° giugno 2017

Oggetto: definizione della controversia GU14 – 150/2016 – XXX BESSONE / VODAFONE ITALIA S.P.A..

IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

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*;

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*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS, *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 deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di 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 Assemblies 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 regionale del

Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 87-2016 del 28 novembre 2016, n. 4, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza GU14/1.11.12.5/150/2016, con cui XXX Bessone ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Vodafone Italia S.p.A. (di seguito, Vodafone), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la memoria difensiva depositata dall'operatore nei termini assegnati;

VISTA la successiva nota con cui l'Ufficio invitava le parti a presentarsi all'udienza di discussione;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia.

L'istante, nei propri scritti difensivi, in riferimento all'utenza XXX, rappresenta:

- a) che con formulario UG contestava i costi addebitati sulla SIM per servizi a pagamento mai richiesti;
- b) di aver inoltrato reclamo telefonico all'operatore senza risultato;
- c) di aver chiesto un indennizzo di € 200,00 ma che all'udienza di conciliazione non si raggiungeva un accordo;
- d) che tale utenza è collegata a un sistema di allarme e tali addebiti potevano comprometterne il funzionamento.

In base a detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) un rimborso forfettario di € 200,00 per il disagio subito.

Nella memoria difensiva, l'operatore rappresenta:

- che in data 18/10/2015 parte istante depositava formulario UG avanti il Corecom Piemonte per contestare gli addebiti di € 1,90 in data 17/9/2015 e in data 17/10/2015 per servizi a pagamento non richiesti;
- che, a seguito di verbale di mancato accordo del 17/12/2015, parte istante avviava procedimento di definizione concluso con accordo transattivo del 18/2/2016 con il quale l'operatore si impegnava a cessare in esenzione spese i servizi cd. Vodafone Exclusive sulle utenze nn. XXX e XXX oltre alla corresponsione di una somma di € 206,00 onnicomprensiva;
- che parte istante in data 14/1/2016 depositava ulteriore formulario UG (probabilmente c'è un errore di battitura e la data di deposito del formulario UG avanti il Corecom Piemonte è quella del 14/2/2016) per contestare l'addebito di € 1,90 in data 17/1/2016 per servizi non richiesti;
- che Vodafone ha adempiuto alla cessazione dei servizi non richiesti, come da accordo sottoscritto in data 18/2/2016 oltre a corrispondere la somma di € 206,00 al sig. Bessone;
- che nessun reclamo scritto è stato mai inviato a Vodafone così come richiesto dalle condizioni di contratto e dalle ultime recenti determinazioni.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede il rigetto dell'istanza perchè infondata in fatto e in diritto in quanto con l'accordo del 18/2/2016 sono stati calcolati gli addebiti di € 1,90 per la ricaricabile XXX oltre l'indennizzo.

1. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.

A) Sul rito

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

B) Nel merito

Innanzitutto occorre precisare che l'istanza di definizione della controversia risulta scarna e totalmente priva di documentazione a supporto. Tuttavia, dall'esame della domanda di conciliazione che il sig. Bessone richiama, si evince che la contestazione riguarda l'addebito del servizio non richiesto Vodafone Exclusive per € 1,90 in data 15/1/2016, nonché di altri servizi a pagamento mai richiesti, di cui non vengono specificati né la tipologia né l'importo.

Dal canto suo, l'operatore afferma che tali somme sono state ricomprese in un accordo transattivo datato 18/2/2016 a seguito del quale l'operatore ha corrisposto all'istante la somma di € 206,00 comprensiva di indennizzo e in parte riferita a contestazioni per altra numerazione.

L'istante non ha replicato sul punto ma, dalla disamina della transazione prodotta da Vodafone, si evince che essa, sebbene successiva all'istanza di conciliazione prodromica del presente procedimento, si riferisce ad altra analoga ma diversa controversia, ossia al procedimento di definizione di cui al GU14 n. 11/2016.

Si ritiene pertanto accoglibile la domanda di rimborso dell'istante per la somma di € 1,90 dal medesimo specificata, non essendo invece possibile disporre rimborsi ulteriori a fronte di

una richiesta forfettaria riferita ad altri addebiti non quantificati, a un generico e non meglio precisato “disagio subito” o a un evento comunque non verificatosi quale la potenziale compromissione del sistema di allarme.

C) Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l’espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall’art. 19, comma 6) del Regolamento, che sancisce che *”l’Autorità ... può riconoscere anche il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l’espletamento della procedura”* e che nel determinare rimborsi e indennizzi si tenga conto *“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”*.

Nel caso di specie, considerate le difese svolte dalle parti, il comportamento delle stesse durante i procedimenti di conciliazione e definizione, il valore della controversia, nonché il rigetto parziale delle domande avanzate dall’utente, si ritiene congruo compensare integralmente le spese.

DETERMINA

l’accoglimento parziale dell’istanza presentata dal sig. XXX Bessone, residente in XXX, nei confronti di Vodafone Italia S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, il quale operatore è tenuto a:

corrispondere in favore dell’istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 1,90 a titolo di rimborso.

Compensa integralmente le spese.

E’ fatta salva la facoltà per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale danno subito, come previsto dall’art. 19, comma 5 del Regolamento.

L’operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l’avvenuto adempimento del presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

In forza dell’art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell’Autorità ai sensi dell’art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell’art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell’art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell’Ufficio, la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Dirigente
Dott. Nicola Princi