

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA  
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
DELIBERAZIONE n. 64 del

Oggetto: Definizione della controversia c/ Vodafone Omnitel B.V.

L'anno 2018 addì 12 del mese di Ottobre, nella propria sede di Via Paolo Lembo n. 40 – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Lorena Saracino	Presidente	✗	
Francesco Di Chio	Vice Presidente	✗	
Felice Blasi	Vice Presidente	✗	
Marigea Cirillo	Componente	✗	
Elena Pinto	Componente	✗	

**IL COMITATO**

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 ed in particolare, l’art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle Comunicazioni elettroniche”;

VISTA la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

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 28 novembre 2017;

RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

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 l’istanza presentata dall’utente

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

Con riferimento all’utenza recante codice cliente n. \_\_\_\_\_ l’istante, con memorie difensive ritualmente depositate, lamenta l’indebita fatturazione di costi non compresi nel contratto stipulato con l’operatore.



A

In particolare il contratto prevedeva l'invio di n. 3 apparati Iphone in abbonamento, con l'attivazione dei relativi piani tariffari (uno con contratto e i restanti due con usim ricaricabili); i costi erano così suddivisi: €5,00 mensili a titolo di rata per il telefono (con anticipo di €49,00) oltre ad €60,00 a titolo di costi di abbonamento. Per gli altri due telefoni abbinati a sim ricaricabili, il contratto prevedeva un canone di €20,00 mensili ciascuno (rata dell'apparato con anticipo di €49,00). Tale ultima voce di costo, a far data dal mese di marzo 2013 avrebbe dovuto ridursi ad €10,00 mensili.

L'utente lamenta l'addebito di costi sproporzionati rispetto al contratto sottoscritto per un importo complessivo pari ad €3.068,00 prelevato a mezzo carta di credito; sottolinea come, per far fronte al rimborso di tali somme, sia stato costretto a contrarre un finanziamento; precisa, infine di non aver ricevuto alcuna fattura e di aver subito il distacco della linea nonostante il pagamento regolare delle fatture ad eccezione di quella relativa alle penali addebitate.

In ragione di quanto prospettato, formulava le seguenti richieste: I) storno della somma di €639,06 relativa ai costi di recesso, II) restituzione delle somme illegittimamente prelevate, III) indennizzo per il disagio causato dalla mancanza di trasparenza commerciale.

## 2. La posizione dell'operatore

Con memorie difensive ritualmente depositate nel presente procedimento, il gestore eccepisce l'infondatezza delle richieste avanzate da parte istante.

In merito al mancato rispetto delle condizioni contrattuali evidenzia come, su ciascuna fattura, sia presente uno schema riepilogativo dei costi fatturati dai quali si evince il piano telefonico applicato; pertanto, non vi è stata alcuna irregolarità nella fatturazione, tenuto conto anche della circostanza che è presente regolare traffico telefonico.

In merito agli aspetti "procedurali", il gestore evidenzia che la richiesta di risoluzione contrattuale deve avvenire sempre a mezzo racc. a.r. con l'indicazione specifica delle utenze da disdettare; per ciò che concerne la sospensione del servizio, questa la si giustifica con il mancato pagamento delle fatture .

Parte convenuta, infine, rappresenta come non siano mai pervenuti reclami e che, allo stato, l'utente risulta moroso per la complessiva somma di €802,45.

In conseguenza di quanto esposto, ribadiva la bontà e correttezza del proprio operato ed insisteva per il rigetto delle domande attoree.

## 3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte, ma limitatamente alla richiesta sub I). Infatti la posizione debitoria per la quale l'utente chiede lo storno si riferisce alla fattura contenente costi per recesso anticipato pari ad €413,22; la restante somma è data dai contributi per piani tariffari e per traffico telefonico; vero è che in materia l'Autorità ha definitivamente chiarito che i costi di recesso se giustificati, sono legittimi; tuttavia, tenuto conto anche della proposta transattiva formulata dal gestore in sede di udienza di conciliazione si ritiene equo -in luogo della corresponsione di un eventuale indennizzo- provvedere allo storno della citata fattura e di quelle eventuali e successive alla conclusione del contratto.

Viceversa, devono intendersi rigettate le richieste sub II) e III) essendo le stesse generiche, non circostanziate nell'accaduto e prive di documentazione a supporto che consenta di accertare le relative responsabilità. Se, infatti, è vero che l'onere della prova della risoluzione della problematica incombe sul gestore convenuto , è altrettanto vero che sul cliente incombe l'onere di segnalare puntualmente il disservizio. Tanto al fine di consentire al gestore di attivarsi tempestivamente per la risoluzione della problematica lamentata e porre in essere ogni azione utile alla stessa.

Parte istante asserisce di non aver mai ricevuto fatture ma di aver sempre controllato via internet le voci di costo addebitate; tuttavia, pur ritenendo spropositate le somme non si è mai attivato producendo reclami o contestazioni. Anche la stessa somma della quale si richiede la restituzione (pari ad €3.000 circa) non viene compiutamente giustificata; dal carteggio in atti risulta solo la produzione degli ultimi addebiti tramite carta di credito e null'altro che possa giustificare tale richiesta.

Inoltre, dall'esame delle fatture prodotte da parte convenuta si evince non solo regolare



traffico telefonico compreso nel piano tariffario, ma anche voci di costo extra quali ad esempio traffico ed sms inviati all'estero.

In considerazione del parziale accoglimento della domanda e della proposta transattiva formulata in sede di udienza di conciliazione, nulla si ritiene di liquidare a titolo di spese per la presente procedura.

#### Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa e dalle risultanze istruttorie, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge

### DELIBERA

la società Vodafone Omnitel B.V. è tenuta a regolarizzare la posizione debitoria dell'utente mediante lo storno dell'intero insoluto in essere.

La società Vodafone Omnitel B.V. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

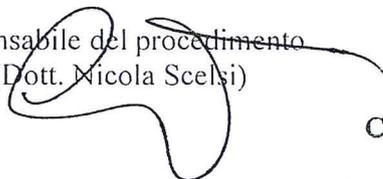
Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

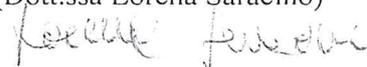
Il responsabile del procedimento  
(Dott. Nicola Scelsi)



Co.Re. Com. Puglia  
IL DIRETTORE  
dott. Francesco Pluntamura



La Presidente  
(Dott.ssa Lorena Saracino)



La presente copia composta  
di n° 03 (TRE) pagine  
è conforme all'originale esistente  
agli atti di questo Ufficio.

A.P.  
"Assistenza amministrativa e programmazione"  
Raffaello D'Ambrosio

