

CORECOM LAZIO

DECRETO 117/19/CS

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CICCORELLI L. / VODAFONE ITALIA XXX (LAZIO/D/872/2016)

IL COMMISSARIO

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

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”;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio del 19 maggio 2019 n. T00118 di nomina del dott. Claudio Lecce quale commissario straordinario del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.);

VISTA l’istanza dell’utente L. Ciccorelli presentata nei confronti dell’operatore Vodafone Italia XXX;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente, con l’istanza introduttiva del presente procedimento, ha lamentato la condotta tenuta da VODAFONE ITALIA XXX (da ora in poi per brevità “VODAFONE”) con riferimento all’addebito di

costi non dovuti in base al contratto sottoscritto tra le parti e per avere il gestore disattivato illegittimamente il servizio di telefonia.

Più in particolare ha assunto:

- di aver sottoscritto, nel mese di aprile 2015, con VODAFONE un contratto bundle con pocket wifi 4g LTE r215 e sim per un importo mensile di euro 20,01, per l'utenza XXXXXX3025;
- di aver ricevuto, nell'anno 2016, la fattura n.AG02668380 e la fattura n.AG06040450 di euro 32,21, entrambe contestate nel loro importo, in quanto non conformi ai costi previsti dal contratto;
- di aver contatto il Servizio Clienti del gestore e di aver avuto rassicurazioni in ordine alla rettifica dell'extra fatturazione;
- di aver formulato diversi reclami in tal senso, tra cui un reclamo scritto, senza tuttavia ricevere alcun riscontro.

Su tali assunti ha dunque chiesto:

- i. euro 7,50 per ogni giorno di sospensione del servizio;
- ii. euro 300,00 di indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iii. euro 100,00 a titolo di risarcimento del danno;
- iv. storno degli importi contestati;
- v. euro 200,00 per le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva il gestore, sostenendo l'infondatezza delle pretese avanzate dall'istante e deducendo quanto segue:

- che il cliente, pur avendo attivato il metodo di pagamento con addebito su conto corrente, si è reso inadempiente rispetto al saldo della fattura AF18596990 del 24.12.2015, di importo pari ad euro 20,01;
- che VODAFONE ha tentato ripetutamente di incassare il suddetto importo senza esito;
- che il gestore ha, pertanto, applicato al cliente un importo extra, di euro 10,00 nella fattura n.AG02668380, quale costo di storno della fattura n.AF18596990;
- che, a seguito del reclamo avanzato dall'utente, il gestore per andare incontro alle esigenze dello stesso provvedeva allo storno dell'importo extra addebitato, rilasciando nota di credito;
- che, ancora, l'utente si rendeva nuovamente inadempiente al pagamento della fattura successivamente emessa, sicché il gestore provvedeva nuovamente ad addebitare all'utente l'importo di euro 10,00;
- che, a fronte del nuovo reclamo dell'utente, provvedeva a contattare telefonicamente l'utente, in data 27.05.2016, ore 9.38, per esplicitare le ragioni dell'addebito e comunicando che non si sarebbe proceduto ad ulteriori storni.

Precisava infine il cliente risultava disattivo, con un insoluto a suo carico di euro 184,24.

3. Motivi della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile nei limiti che seguono.

Sempre in via preliminare è da dichiararsi inammissibile la richiesta di risarcimento danni avanzata dall'utente (per euro 100,00), posto che tale materia esula dalle competenze del Corecom, giusto il disposto dell'art.19, commi 4 e 5 del Regolamento, a mente del quale l'Autorità, e per essa il Corecom, può solamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi o storni di somme risultate non dovute, ovvero all'erogazione di indennizzi, restando salva la facoltà per l'utente di agire in giudizio per chiedere il risarcimento del maggior danno.

Nel merito l'utente, chiede lo storno degli importi addebitati dal gestore sulle fatture n.AG02668380 e n.AG06040450 per quanto eccedente il costo del servizio come risultante dal contratto sottoscritto con il gestore (euro 20,01).

L'utente, infatti, ritiene gli extra importi non dovuti. Di contro, il gestore motiva detto addebito con i costi sostenuti a causa del mancato incasso del RID, a partire dalla fattura n.AF18596990.

E' bene precisare che la somma riportata nella fattura n.AG02668380 del 24.2.2016 (euro 10,00) è riferibile al mancato addebito sul conto corrente bancario dell'utente degli importi di cui alla n.AF18596990 del 24.12.2015, mentre la seconda somma addebitata nella fattura n.AG06040450 del 22.4.2016 (euro 10,00) è riferibile invece al mancato incasso, sempre tramite RID, della predetta fattura n.AG02668380.

Detto ciò, entrambe le fatture (nn.AF18596990 e AG02668380) sono state oggetto di contestazione da parte del cliente e, dunque, il gestore non avrebbe dovuto procedere all'addebito delle somme in questione nelle fatture successive per i mancati prelievi delle somme fatturate.

Stante quanto sopra, il gestore è tenuto a stornare dette fatture nella misura di cui sopra.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, essa può essere accolta. L'utente ha prodotto n. 2 reclami inviati a mezzo PEC al gestore rispettivamente il 15.3.2016 e 27.5.2016, entrambi di contestazione degli addebiti in questione.

Dalla documentazione in atti non risulta che il gestore abbia dato riscontro alle doglianze dell'utente, non avendo fornito prova del dedotto storno delle somme indebitamente fatturate, tramite emissione dell'asserita nota di credito ZZ06034893.

Considerato che il secondo reclamo è reiterativo del primo, spetta all'utente, ai sensi dell'art. 11, commi 1 e 2, Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo più risalente nel tempo (quello del 15.3.2016), detratti i giorni utili alla risposta (45 giorni da carta dei servizi VODAFONE), fino al 5.10.2016, per la somma totale di € 159,00.

Non può invece essere accolta la richiesta di indennizzo per sospensione dell'utenza, poiché la domanda è del tutto generica, non avendo infatti l'istante circostanziato i riferimenti temporali su tale asserita interruzione del servizio. Specificatamente, la mancanza dell'indicazione del *dies a quo* non permette infatti di quantificare il *quantum* dell'indennizzo richiesto, posto che il parametro indennizzatorio di cui all'art. 3 Allegato A della Delibera n.73/11/CONS è giornaliero.

4. Sulle spese del procedimento

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n.173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di € 50,00 da porsi a carico di VODAFONE, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DECRETA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dall'utente L. Ciccorelli nei confronti della VODAFONE ITALIA XXX.
2. La VODAFONE XXX è tenuta allo storno parziale delle fatture nn. AF18596990 e AG02668380 nei termini e nella misura di cui in premessa.
3. La VODAFONE ITALIA XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di € 50,00 (cinquanta/00) per spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - € 159,00 (centocinquantanove/00) ex art. 11, commi 1 e 2 Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS.
4. La VODAFONE ITALIA XXX è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determinazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. 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.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determinazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 02/08/2019

Il Commissario straordinario

Claudio Lecce

Il Direttore

Vincenzo Ialongo

F.TO