

CORECOM LAZIO

DECRETO 112/19/CS DEL 02/08/2019 DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA F. SESSA / VODAFONE ITALIA XXX

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 del 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 F. Sessa presentata in data 29.9.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato, nei confronti dell’operatore Vodafone Italia XXX, in relazione ad una utenza mobile XXXXXX3206, la mancata corrispondenza tra le condizioni

contrattuali stipulate e quelle applicate, l'illegittimo addebito di costi per il recesso esercitato e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli scritti difensivi, ha dichiarato quanto segue:

- a. di aver accettato due offerte: la prima denominata "RELAX Completo Family Edition" il 4.7.2014, con portabilità del numero e addebito sul conto corrente e, la seconda, il 9.7.2014 denominata Pack Ace Style relax Family + Extra 2GB 3M", al costo di "anticipo € 29,99 e 24 rate mensili da € 0,00";
- b. su tali offerte, nella sua area personale del sito Vodafone erano presenti le seguenti informazioni: 1. tariffa base RELAX Family, attiva dal 4.7.2014; offerta a rate Purple 0 relco Galaxy S5 16CB, attivo dal 9.7.2014 con costo mensile di € 0,0; 3. Piano della Sim RELAX Completo Family Edition attivo dal 4.7.2014, al costo di € 75,00;
- c. le c.g.c "Condizioni di contratto - Modulo a rate addebito diretto su C/C" valido per l'offerta sottoscritta prevedevano, in caso di recesso anticipato, il pagamento delle eventuali rate residue del terminale in un'unica soluzione, oltre il pagamento del corrispettivo per il recesso anticipato;
- d. dalla lettura in data 13.10.2015 delle FAQ presenti sul sito della Vodafone apprendeva una modifica del corrispettivo per il recesso anticipato dall'offerta, che veniva ridotto a 20,00 €, in caso di attivazione di un abbonamento dopo il 6.4.2014;
- e. il 22.10.2015 presentava reclamo per contestare la fattura n.AG07556587 del 21.5.2014 (2016!) in quanto maggiorata rispetto a quanto contrattualmente previsto (€ 194,20 a bimestre invece di € 150,00), al quale non era stato mai dato riscontro dal gestore;
- f. successivamente al recesso, avvenuto nel novembre 2015, riceveva solleciti di pagamento non definiti, tra cui il 17.2.2016 una mail di richiesta della somma di euro € 777,04;
- g. a seguito del ricevimento della fattura n.AG06699746 del 7.5.2016 di € 22,20, dalla quale risultavano non pagate le bollette nn.AG00039388 e AG03315808, sporgeva ulteriore reclamo con pec dell'1.6.2016,
- h. il 14.6.2016 contestava la richiesta della società di recupero crediti del 4.6.2016;

Precisava inoltre che le penali addebitate per il recesso, ivi comprese le rate residue del terminale, non erano dovute

Per i fatti lamentati, l'istante chiedeva al gestore l'annullamento di ogni pretesa economica, la restituzione di quanto pagato in eccesso e € 300,00 per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore Vodafone

Il gestore Vodafone ha contestato quanto dedotto dall'istante, rilevando quanto segue:

- il 9.7.2014 l'istante sottoscriveva una proposta di abbonamento avente ad oggetto l'acquisto di un device a rate denominato Galaxy S5 16 Gb con scadenza il 9.12.2016: tale proposta prevedeva il pagamento di eventuali rate residue e di un corrispettivo di € 100,00, in caso di recesso prima della scadenza dello stesso;

- il 17.11.2015, ovvero ben prima del 9.12.2016, l'utente disattivava l'utenza XXXXXX3206, con conseguente addebito di costi di recesso indicati nella proposta sottoscritta;
- quanto alle asserite non conformità delle fatture emesse sino al mese di novembre 2015, in esse erano stati correttamente fatturati gli importi previsti dal piano tariffario sottoscritto; le stesse venivano contestate per la prima volta nel mese di febbraio 2016, quando l'istante aveva ricevuto delle fatture con addebitati i costi di recesso, che erano comunque dovuti.

Precisava infine che l'utente era attualmente disattivo e che risultavano ancora presenti fatture insolute per un importo di € 980,45.

3. La replica dell'istante

In replica a quanto ex adverso dedotto l'utente precisava quanto segue:

- il modulo "offerta a rate" depositato dal gestore avvalorava le contestazioni mosse, prevedendo lo stesso un anticipo di € 24,00, oltre a 24 rate mensili da € 0,00: sommando le rate residue e l'importo delle rate stesse, il residuo ammonta quindi a € 0,00;
- il modulo inoltre è privo dell'indicazione dei costi in caso di disdetta anticipata, le condizioni reperibili sul sito del gestore sono prive di riferimenti specifici a tali importi e, comunque, il corrispettivo di € 100,00 è sceso a € 20,00, a seguito di modifica contrattuale;
- la fattura allegata da controparte n.AF12823791 contiene un importo maggiorato di 44,20 rispetto alle c.g.c, poiché se il piano RELAX Completo Family prevede un costo mensile di € 75,00 il gestore avrebbe dovuto addebitare solo € 150,00 e non € 194,37;
- la fattura n.AG0039388 è composta di varie voci non dovute contrattualmente, nonché due voci di recesso che sommate a quella previste dall'altra fattura violano palesemente il c.d. "Decreto Bersani".

Concludeva nel rilevare la totale mancanza nel contratto di qualsiasi indicazione di prezzi/tariffe, nonché delle modalità secondo le quali possono essere reperite tali informazioni.

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

L'istante lamenta l'illegittimo addebito dei costi di recesso addebitati dal gestore.

Sul punto, l'asserita modifica contrattuale, per cui in data 22.10.2015 l'utente presentava tramite il sito del gestore un reclamo di contestazione dell'addebito di € 194,36 riferito all'offerta "RELAX Completo Family Edition", ritenendolo superiore a quanto pattuito (€ 75,00 mensili per due) è smentita dal deposito del gestore della fattura n.AF12823791 del 10.9.2015 (periodo luglio/ settembre 2015).

Ebbene, il canone ivi addebitato per tale piano pacificamente sottoscritto risulta conforme ai costi specificati nella pagina dell'area personale del cliente acquisita in atti (ovvero

canone di 122,94, oltre IVA). Pertanto il recesso esercitato nel mese di novembre 2015 non si configura come recesso ex art. 70 del c.d. "Decreto Bersani", bensì come interruzione del rapporto contrattuale prima della scadenza dell'offerta sottoscritta e, dunque, le penali se previste contrattualmente sono dovute.

Tuttavia, quanto ai costi addebitati nelle fatture n.AG00039388 e n.AG07556587 (rispettivamente nella prima € 16,39 per "recesso anticipato/disattivazioni anticipate" ed € 573,77 per "recesso anticipato OffertaRate", mentre nella seconda € 122,13, per "recesso anticipato OffertaRate"), essi sono del tutto generici per il mancato riferimento alle offerte sottoscritte e al numero/importo delle rate residue addebitabili per l'avvenuto recesso anticipato, né il gestore è stato in grado di giustificarli in relazione alla scadenza delle offerte ed ai singoli importi fatturati, né infine sono ricavabili dalla documentazione in atti.

Conseguentemente il gestore è tenuto a stornare totalmente la fattura n. AG07556587 di € 122,13 oltre IVA e, dalla fattura n.AG00039388, gli importi di € 573,77 e di € 16,39, per una somma complessiva pari a € 590,16, oltre IVA.

Il pagamento delle restanti fatture contestate nn. AG06699746 e AG03315808 è viceversa dovuto, attesa la mancata produzione delle stesse, necessaria alla verifica degli eventuali importi ivi addebitati, posto che dalla documentazione contabile in atti risulta un'ulteriore offerta sottoscritta dall'istante per una diversa numerazione a lui intestata XXXXX7915 (offerta "RELAX Tablet&PC").

Deve essere infine riconosciuto l'indennizzo richiesto di € 300,00 per mancata risposta ai reclami, non avendo il gestore né dedotto né provato alcunché al riguardo.

5. Sulle spese di procedura.

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 € 100,00 (cento/00) considerate le difese svolte ed il comportamento processuale tenuto da entrambe le parti.

Per tutto quanto sopra esposto,

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

DECRETA

1. Accoglie parzialmente l'istanza del Sig.re F. Sessa nei confronti della Vodafone Italia XXX
2. La Vodafone Italia XXX è tenuta a stornare le fatture nn. AG07556587 e AG00039388, nella misura e nei termini di cui in premessa.
3. La Vodafone Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante oltre la somma di € 100,00 (cento//00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. € 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo ex art. 11 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS.

4. La Vodafone Italia XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione 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.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, li 02/08/2019

Il Commissario straordinario

Claudio Lecce

Il Direttore

Vincenzo Ialongo

F.TO