

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

Deliberazione n. 51 del 04/11/2014

OGGETTO: Definizione della controversia GU14 n° 110/14
/Vodafone Omnitel B.V.

L'anno duemilaquattordici il giorno 4 del mese di novembre alle ore undici, presso la sede del Co.Re.Com. in L'Aquila, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	×	
Componenti	Alberto Capo	×	
	Nazario Cotturone		×
	Alfredo D'Alessandro	×	
	Chiara D'Onofrio	×	

IL COMITATO

VISTA la L. n. 481/1995 “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la L. n. 249/1997 “Istituzione dell’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”, in particolare l’art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTO l’art. 84 del D.lgs 259/1993, recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, con la quale è stato istituito, presso il Consiglio Regionale, il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Corecom), per lo svolgimento delle funzioni di governo, di garanzia e controllo in tema di comunicazione;

VISTA la delibera AGCOM 173/07/CONS “Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Deliberazione AGCOM 179/07/CONS, “Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni”;

VISTA la Delibera AGCOM 73/11/CONS relativa al Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori;

VISTE le linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera AGCOM 276/13/CONS;

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 04 dicembre 2008;

VISTA la convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA l'istanza di definizione del Sig. _____ in persona del legale rappresentante della Società _____ inoltrata in data 6 giugno 2014 al Corecom Abruzzo ed acquisita in pari data al prot. n. 12112;

CONSIDERATO che con la suddetta istanza l'utente ha instaurato un procedimento di definizione della controversia avverso la società Vodafone Omnitel N.V., ex artt. 14 e ss delibera AGCOM 173/07/CONS, nei cui confronti ha chiesto "... non avendo ottenuto in sede di conciliazione il riconoscimento del bonus commerciale di euro 7.500,00 previsto dal contratto sottoscritto in data 18/04/2014, chiede la definizione della controversia con la liquidazione della somma di euro 4.000,00 a saldo" a fronte dell'asserita mancata applicazione della promozione commerciale prevista dal contratto;

VISTA la nota del 18/06/2014, prot. n. 12915 con la quale l'Ufficio di Supporto al Corecom ha comunicato alla parti, ai sensi dell'art. 15 comma 2, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti a presentare memorie e depositare documenti entro il termine di 45 giorni dal ricevimento della medesima nota ed eventuali controdeduzioni entro i successivi 10 giorni, oltre che a presentarsi all'udienza per la discussione della questione in data 1 ottobre 2014

VISTA la memoria difensiva pervenuta ritualmente depositata dall'operatore Vodafone Omnitel N.V. in data 04/08/2014, acquisita al prot. 16934, con la quale, eccedendo nel dettaglio l'illegittimità delle affermazioni dell'istante relativamente all'asserita pretesa di indennizzo e rimborso, veniva specificato quanto di seguito:

- a) in via preliminare eccepisce l'inammissibilità dell'istanza in quanto carente di una qualsiasi imputazione ad una specifica norma di contratto, della carta dei servizi, nonché delle delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dal Regolamento di cui alla delibera 173/07/CONS;
- b) nel merito ritiene infondate le pretese dell'istante in quanto non suffragate da alcuna prova a sostegno dell'effettiva sussistenza di responsabilità in capo all'operatore Vodafone relativamente alla presenza di un bonus commerciale pari all'importo di euro 7.500,00, asseritamente non versato in favore dell'istante medesimo;
- c) conferma di aver compiuto quanto di propria spettanza in relazione all'erogazione dei servizi domandata, avendo correttamente avviato la procedura necessaria per l'erogazione di quanto pattuito, mantenendo la linea attiva e correttamente funzionante;
- d) precisa, per mero tuziorismo difensivo, che la corresponsione della somma in contestazione non è soggetta ad alcun termine ultimo per il versamento della stessa né è previsto il pagamento a mezzo bonifico bancario;
- e) pone in rilievo, al fine di provare la correttezza gestionale del comportamento tenuto dalla società, che in relazione al periodo di fatturazione decorrente dal 16/06/2013 al 16/12/2013 è stata emessa un'unica fattura avente l'importo di euro 30,74, con conseguente annullamento delle somme in essa contenute. In ossequio alla pattuizione raggiunta ha altresì provveduto a versare l'importo di euro 51,77 nella fattura AE02478638, euro 314,40 nella fattura AE05491749, nonché euro 233,75 nella fattura AE08478949. A ciò si aggiunga che è stata altresì emessa una nota di credito di euro 700,00 avente n° ZZ04009204 a gennaio 2014;
- f) quanto sopra evidenzia l'avvenuta gestione da parte di Vodafone del bonus commerciale oggetto del presente procedimento e l'assoluta inesistenza di responsabilità in relazione all'asserita mancata lavorazione dell'accredito dell'importo di euro 7.500,00;

Allega alla memoria copia delle fatture n° AD18165365, n° AE02478638, n° AE08478949 e n° ZZ04009204;

VISTA la memoria difensiva pervenuta dalla parte istante in data 03/07/2014, acquisita al prot. 14166, con la quale, riportandosi a quanto già esposto e rappresentato nei precedenti scritti, impugna e contesta quanto ex adverso dedotto ed articolato da controparte, esponendo quanto di seguito:

- a) come si evince dal contratto e dai reclami presentati, la società ha sottoscritto un contratto con l'operatore Vodafone in data 18/04/2013, attraverso un agente commerciale che agiva in nome e per conto della società convenuta, per l'attivazione di n° 30 sim aziendali. In sede di sottoscrizione, l'agente per far sì che l'istante accettasse l'offerta proposta con i piani tariffari "Ram Mni e Relax Go" proponeva di accordare uno sconto commerciale o bonus pari ad euro 7.500,00;
- b) trascorsi due mesi dalla sottoscrizione del predetto contratto, non avendo ricevuto alcun accredito, veniva fatto un sollecito tramite mail all'agente in data 20/06/2013. Non ricevendo alcuna risposta scritta ma solo orale, veniva aperta una segnalazione direttamente presso il servizio clienti Vodafone attraverso una mail inviata in data 19/07/2013. Atteso il mancato riscontro veniva reiterata la segnalazione con fax inviato in data 23/09/2013, specificando che nonostante l'emissione delle fatture di aprile, maggio e giugno, nessun accredito relativo al bonus previsto dal contratto veniva registrato;
- c) nonostante i vari tentativi di sollecito, Vodafone non ha posto in essere una condotta corretta, non avendo dato applicazione alle condizioni contrattuali, in particolare riferite all'accredito del bonus commerciale;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 1/10/2014, alla presenza di entrambe le parti e del responsabile del procedimento, dal quale si evince il mancato componimento bonario della controversia e la richiesta dell'istante al Corecom Abruzzo di definire con proprio provvedimento la res controversa;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

ESAMINATA la relazione istruttoria predisposta dal Responsabile del procedimento, dalla quale emerge quanto segue:

Valutazioni in ordine al caso in esame:

I) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile ed ammissibile.

Deve invero essere rigettata l'eccezione di inammissibilità proposta da Vodafone, in quanto l'istanza non è affatto generica, ma presenta tutti gli elementi di fatto e di diritto tali da consentire a questa Autorità di esprimersi relativamente alla problematica sottesa.

II) Nel merito

In base alla documentazione disponibile in atti, deve preliminarmente evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina rappresenta un caso di mancato rispetto delle condizioni contrattuali.

II.a) Mancato rispetto delle condizioni contrattuali

Il caso di specie concerne in sostanza l'asserita mancata applicazione di una promozione commerciale prevista dal contratto.

In merito alla lamentata scorrettezza della fatturazione, va premesso in linea generale che gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto (cfr. art. 4 della Delibera 179/03/CSP), ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle

effettivamente offerte, l'utente ha diritto al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite.

In termini di diritto, ogni obbligazione e contratto devono essere adempiuti secondo criteri di correttezza e diligenza e ciò trova fondamento negli artt. 1175 e 1176 del Codice Civile.

Come previsto dall'art. 1218 del codice citato, il contraente non adempiente, per andare esente da responsabilità, deve provare che l'inadempimento è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In forza dell'ordinario riparto dell'onere probatorio, compete, pertanto, all'operatore convenuto di provare di avere adempiuto esattamente la propria prestazione e di avere fatto quanto era nelle sue responsabilità per permettere all'utente di fruire del servizio pattuito e/o della promozione commerciale promessa.

Pertanto, anche alla luce della consolidata giurisprudenza, il creditore della prestazione e, cioè, l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire prova del proprio adempimento, perché in mancanza, l'inadempimento, o l'inesatto adempimento, saranno confermati ed acclarati.

Dalla documentazione in atti si evince innanzitutto che il contratto sottoscritto dalle parti prevedeva il riconoscimento di un bonus commerciale pari ad euro 7.500,00. Nulla dispone il contratto sulle modalità di erogazione del bonus commerciale suddetto. Si osserva, altresì, che l'istante dopo la ricezione delle fatture di aprile, maggio e giugno si è subito attivato al fine di chiedere spiegazioni sul mancato accredito della promozione commerciale, senza, tuttavia, ricevere alcun riscontro da parte di Vodafone, né si evince, sempre dall'esame della documentazione, che la stessa abbia dato prova del menzionato riscontro. Soltanto successivamente e più precisamente il 23/09/2013, una operatrice del call center informava l'istante che l'agenzia con cui aveva avuto rapporti e con la quale aveva sottoscritto il contratto era nel frattempo andata fallita e che la sua pratica era stata assegnata ad un'altra agenzia con la quale era necessario mettersi in contatto. Riferisce ancora l'istante che dopo aver preso i contatti con la nuova agenzia, il responsabile della stessa sottoponeva il contratto sottoscritto direttamente a Vodafone che riconosceva una scontistica diversa e minore pari ad euro 3.500,00. Nonostante l'accettazione di tale minor somma, l'istante riceveva solo una nota di credito pari ad euro 700,00. Il mancato ascolto da parte di Vodafone, nonché la mancata erogazione di quanto effettivamente dovuto, induceva il ricorrente a gennaio 2014 a recedere dal contratto effettuando la portabilità delle sim verso altro gestore.

Dalla siffatta ricostruzione fattuale si ritiene che l'accettazione da parte dell'istante del minor sconto di euro 3.500,00 successivamente proposto da Vodafone faccia venir meno la sua pretesa ad ottenere quello pari ad euro 7.500,00 precedentemente accordato e contenuto nel contratto. Pertanto, l'accertamento della legittimità della pretesa espressa dall'istante da parte di questa Autorità farà riferimento a quest'ultimo sconto accettato.

Vodafone, da quanto dedotto nei propri scritti difensivi, si limita ad affermare di aver correttamente gestito l'utente accordando tra l'altro la suddetta nota di credito ed il riconosciuto di sconti riportati in fatture per complessivi euro 599,92.

Tuttavia gli sconti suddetti, così come la nota di credito di euro 700,00, non hanno nulla a che vedere con il contratto di Telefonia mobile stipulato in data 18/04/2013, rispetto al quale l'istante riceveva fatture separate e per ogni singola sim, ma piuttosto ineriscono un contratto di telefonia fissa con codice cliente n° _____ stipulato in data 21/11/2013. Tra l'altro, la condotta assunta da parte convenuta nella gestione dell'utente durante la vigenza del contratto non è stata conforme ai canoni di correttezza, di ascolto e di trasparenza, imposti dalla normativa di settore.

Pertanto, poiché Vodafone non ha dimostrato né prodotto documentazione probatoria attestante l'infondatezza della pretesa creditoria da parte dell'istante, si ritiene che lo stesso abbia diritto a vedersi riconosciuto lo sconto concordato pari ad euro 3.500,00.

II.b) Sulla mancata lavorazione dei reclami.

L'articolo 8, comma 4, e l'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, unitamente alle disposizioni contenute nelle condizioni generali di contratto, stabiliscono che la risposta al reclamo deve essere motivata e resa, al massimo, entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta

ed in caso di rigetto. E' dunque chiaro che l'obbligo per l'operatore di fornire delle motivazioni scritte sorge solo quando l'istanza, avanzata dal cliente in sede di reclamo, sia ritenuta infondata e venga rigettata. Pertanto, nel caso di specie, in assenza di prova contraria fornita da parte convenuta, per le medesime motivazioni espresse al punto precedente, la richiesta dell'istante volta al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo deve essere accolta. Va quindi riconosciuto all'istante l'indennizzo di cui all'art. 11 della delibera 73/11/CONS secondo cui *“se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta di servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere da numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in capo di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”*. Per quanto riguarda la quantificazione in concreto dell'indennizzo in parola, si ritiene di accordare all'istante il diritto all'indennizzo in parola nella misura massima pari ad euro 300,00, considerato il notevole lasso di tempo intercorso tra la trasmissione del primo reclamo (19/07/2013) ed il deposito dell'istanza di definizione (06/06/2014).

II.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 previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed 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, tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione;

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda proposta dal Sig. _____ in persona del legale rappresentante della Società _____ sia da accogliere nei termini di cui in motivazione;

UDITA l'illustrazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 4 novembre 2014;

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

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge, per i motivi indicati:

DELIBERA

L'accoglimento nei termini di cui in motivazione, dell'istanza presentata dal Sig. _____, in persona del legale rappresentante della Società _____ in data 06/06/2014.

Per effetto di quanto sopra, la società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme, determinate come in motivazione:

1. il rimborso della somma di euro 3.500,00 per la mancata applicazione dello sconto contrattualmente previsto, per i motivi di cui al capo IIa);
2. l'importo di euro 300,00, a titolo di indennizzo per la mancata gestione del reclamo, per i motivi di cui al capo IIb);
3. l'importo di euro 100,00, determinato in base ai criteri indicati dalla delibera 529/09/CONS, a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, delibera Agcom 173/07/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della delibera Agcom 173/07/CONS.

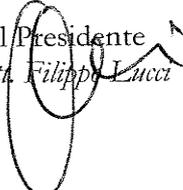
Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del Corecom nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Vodafone Omnitel N.V. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento del presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

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 del Lazio, in sede giurisdizionale 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.

Il Presidente
Dott. Filippo Lucci



Il Dirigente
Dott.ssa Michela Leacche

