

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 9/2016

Estratto del processo verbale della seduta n. 6 del 7 giugno 2016

Oggetto: Definizione della controversia F /Vodafone Italia S.p.a

Presiede il Presidente

Giovanni Marzini

Sono presenti:

il Vice Presidente

Alessandro Tesini

il componente

Paolo Santin

Verbalizza

Gabriella Di Blas

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:



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, 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 (di seguito, per brevità, "Agcom"), 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 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 Friuli Venezia Giulia e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 10 luglio 2009 a Otranto, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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 la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)" in particolare l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTA la Delibera dell'Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com. in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTA la Delibera dell'Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com. in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTA l'istanza dell'Utente, acquisita al protocollo generale al n. 0000060/A d.d. 08/01/2016, presentata da _____ rappresentata dall'avv. _____, giusta delega in atti, nei confronti della società Vodafone Omnitel N.V, ora Vodafone Italia S.p.a. (di seguito, per brevità, "Vodafone");

VISTA la nota prot. n. 0000587/P d.d. 20/01/2016, del responsabile del procedimento con la quale è stato comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;



VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria,
CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione di Parte Istante

L'istante, intestatario delle utenze telefoniche nn. : _____ e _____
- codice utente _____, tramite la richiamata istanza GU14, ha contestato a Vodafone l'errata fatturazione dei costi relativi al traffico dati per tali utenze. In particolare l'istante ha rappresentato di aver sottoscritto il contratto denominato "New Vodafone Mobile Internet" il quale prevedeva un canone mensile di euro 10,00 (*dieci*) per utenza con traffico incluso di 1 GB ed alcuna fatturazione a volume (KB). Ciò nonostante Vodafone ha fatturato ed incassato mensilmente per tali utenze il traffico dati a volume per un importo complessivo di euro 5.596,76 (*cinquemilacinquecentonovantasei/76*). L'istante ha dedotto, quindi, che dopo l'iniziale contestazione, in data 07 giugno 2012, Vodafone riconoscendo l'errore tariffario ha accreditato l'importo di euro 525,00 (*cinquecentoventicinque/00*) più iva, tuttavia persistendo l'errore è stato presentato un nuovo reclamo in data 13 dicembre 2012, ribadito il 4 luglio 2013, reiterato il 7 agosto 2013, il 16 luglio 2014, il 30 ottobre 2014 ed il 23 dicembre 2014 e nella totale inerzia di Vodafone è stato presentato ricorso avanti al Corecom.

Sulla base di tali premesse, parte istante ha chiesto:

- l'accredito dell'importo di euro 5.596,76 (*cinquemilacinquecentonovantasei/76*) indebitamente fatturato ed incassato da parte di Vodafone maggiorato degli interessi moratori.

2. La posizione dell'Operatore

L'operatore Vodafone si è costituito depositando agli atti la memoria difensiva sub. prot. n. 000 1/A d.d. 19/02/2016, nella quale, in risposta a quanto affermato dalla parte istante, ha eccepito l'infondatezza delle pretese avversarie per carenza di prove e confermato l'assoluta correttezza del proprio operato gestionale. Vodafone ha riferito di aver comunque accreditato all'istante, a titolo di fidelizzazione, nella fattura AC10370363 l'importo di euro 976,60 (*novecentosettantasei/60*) ed in sede conciliativa del Corecom, di aver proposto l'accredito di euro 3.000 (*tremila/00*).

Da ultimo, la resistente, ai sensi di quanto previsto dalla Determina 49/15/DIT, allegata agli atti, ha evidenziato che le uniche contestazioni del ricorrente possono essere formulate sulle fatture relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo.

All'udienza di discussione del 3 maggio 2016 (cfr. verbale sub prot. n. /P d.d. 03/05/2016) le parti, riportandosi a quanto agli atti, hanno insistito per l'accoglimento delle rispettive richieste non pervenendo pertanto ad alcun accordo transattivo.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di proponibilità ed ammissibilità di cui al Regolamento AGCOM.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte parzialmente come di seguito precisato.



La controversia in esame verte sull'applicazione o meno da parte di Vodafone del piano tariffario denominato "New Vodafone Mobile Internet" nel corso del rapporto contrattuale in essere fra le parti.

Dalle fatture, prodotte integralmente dall'istante, risulta l'attivazione dal 2 marzo 2012, per il servizio dati mobili delle utenze nn. _____ 3, _____ e _____, del piano tariffario "New Vodafone Mobile Internet", l'indicazione del volume di traffico internet effettuato nel bimestre della fatturazione ed il relativo corrispettivo dovuto (fatture n. AC04302842, AC07319358, AC10370363 AC13412265, AC16534432, AD04498296, AD0765721).

Tuttavia, nonostante l'utente, a fronte del previsto pagamento del canone mensile di euro 10,00 (dieci) per ogni sim non avesse superato la soglia di traffico dati, stabilita in 1 GB mensile, il gestore ha provveduto ad addebitare allo stesso i relativi consumi.

Un tanto è stato segnalato dall'istante e riconosciuto, altresì, anche dal servizio clienti Vodafone che, a seguito della precedente apertura della pratica ID 20120332414, a mezzo email del 7 giugno 2012, ha comunicato all'utente che nella prossima fattura sarebbe stato disposto l'accredito dell'importo complessivo di euro 525,00 (cinquecentoventicinque/00) comprensivo dei costi parziali addebitati per il periodo 2 marzo - 23 marzo 2012 pari ad euro 48,00 (quarantotto/00), oltre all'iva. Vodafone, in effetti nella fattura n. AC10370363 del 27 luglio 2012, nella voce "Altri Importi" ha poi accreditato per il traffico dati, erroneamente richiesto, l'importo di euro 525,00 (cinquecentoventicinque/00) determinato dalla somma di euro 477,00 (quattrocentosettantasette/00) (servizio dati cellulare -fattura n. AC07319358 del 29 maggio 2012) e di euro 48,00 (quarantotto/00) per i costi parziali periodo 2 marzo - 23 marzo 2012 (fattura n. AC04302842 del 27 marzo 2012).

Successivamente, la parte istante, a mezzo email del 13 novembre 2012 ha contestato nuovamente al servizio clienti Vodafone l'errata tariffazione del traffico internet nelle fatture emesse e con email del 4 luglio 2013, ha richiesto la corretta attivazione del servizio dati su tutte le proprie sim della convenzione Agenti Allianz (con 500 MB di traffico dati già incluso nel contratto), il riaccredito sulla prossima fattura dei canoni mensili (10 euro più iva per ogni SIM) previsto dalla tariffa "New Vodafone Mobile Internet" e tutto il traffico dati erroneamente conteggiato.

Con successiva email del 4 luglio 2013 e del 7 agosto 2013 il servizio clienti Vodafone ha comunicato di aver preso in carico la richiesta del ricorrente tanto che nell'arco temporale della fatturazione 24 marzo 2013 - 23 maggio 2013 ha applicato per il servizio dati da rete mobile delle suddette utenze per un periodo il piano tariffario "New Vodafone Mobile Internet" e poi quello denominato "Vodafone Internet Speed" (vedi fattura n. AD07657211 emessa in data 28 maggio 2013).

Sono seguite da parte del ricorrente l'email dell'11 giugno 2014 (reclamo - accordo Allianz Vodafone) e la raccomandata con ricevuta di ritorno del 7 luglio 2014 con le quali è stata nuovamente contestata l'indebita tariffazione del piano New Vodafone Mobile Internet e richiesta la restituzione delle somme trattenute indebitamente.

Risulta, dunque, provato, anche attraverso il comportamento di Vodafone, che nel dettaglio delle fatture emesse ha indicato il piano tariffario applicato per il servizio dati mobile, ha riconosciuto inizialmente l'errata tariffazione del traffico internet ed ha accreditato quanto erroneamente fatturato, che tra le parti intercorreva a partire dal 2 marzo 2012 il piano tariffario "New Vodafone Mobile Internet" successivamente modificato nell'altro denominato "Vodafone Internet Speed".



E' d'uopo segnalare che l'art. 115 c.p.c. così come modificato dalla L. 69/2009, applicabile in base al principio di analogia anche ai procedimenti di definizione delle controversie di competenza dei Co.re.com., stabilisce quanto segue: "Salvi i casi previsti dalla legge, il giudice deve porre a fondamento della decisione le prove proposte dalle parti o dal pubblico ministero nonché i fatti non specificatamente contestati dalla parte costituita. Il giudice può tuttavia, senza bisogno di prova, porre a fondamento della decisione le nozioni di fatto che rientrano nella comune esperienza".

Tuttavia la parte istante non ha assolto all'onere probatorio di cui all'articolo 2967 c.c. non esibendo il nuovo contratto o l'offerta referente la convenzione Agenti Allianz ed in questa sede si è limitata a contestare il mancato rispetto del contratto "New Vodafone Mobile Internet" chiedendo il rimborso di quanto indebitamente fatturato ed incassato per tutta la durata contrattuale nel mentre, come appurato nel corso dell'istruttoria, durante tale rapporto, a richiesta dell'utente, Vodafone ha provveduto ad attivare un'altra offerta.

Si evidenzia, inoltre, che la fattura con piano tariffario "New Vodafone Mobile Internet", relativa all'addebito per il traffico internet per euro 423,00 (quattrocentoventitré/00) non è stata prodotta integralmente e pertanto non è possibile ricollegarla alle utenze in contestazione.

A fronte dei reclami e/o contestazioni sollevati dalla parte istante al servizio clienti Vodafone, il gestore telefonico avrebbe dovuto conservare e produrre in giudizio, a sostegno della propria corretta fatturazione, ai sensi dell'articolo 123, commi 1 e 2, del decreto legislativo 1 giugno 2003, n. 196: "i dati relativi al traffico strettamente necessari ai fini della fatturazione ovvero di pagamenti in caso di interconnessione per un periodo non superiore ai sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale".

Dunque, in mancanza di siffatta documentazione, concernente anche il dettaglio del consumo del servizio dati da rete mobile, internet cellulare e/o pc, delle utenze in questione per il piano "New Vodafone Mobile Internet", Vodafone è tenuta a rimborsare all'istante le fatture relative ai sei mesi antecedenti l'apertura della pratica del 7 giugno 2012, il reclamo del 13 novembre 2012 e quello del 4 luglio 2013, per l'importo complessivo di euro 3.171,89 (tremilacentosettantuno/89), comprensivo di iva, oltre agli interessi legali, così determinato:

Fattura numero	Periodo fatturazione New Vodafone Mobile Internet	Servizi Dati Rete mobile a Volume (KB)- al netto iva	Dedotto accredito al netto iva	Rimborso dovuto al netto iva
AC04302842 dd.27/03/12	24/01/12-23/03/12	€ 138,00	€ 48,00	€ 90,00
AC07319358 dd 29/05/12	24/03/12-23/05/12	€ 750,55	€ 477,00	€ 273,55
AC10370363 dd 27/07/12	24/05/12-23/07/12	€ 539,49		€ 539,49
AC13412265 dd 26/09/12	24/07/12-23/09/12	€ 540,00		€ 540,00
AC16534432 dd 27/11/12	24/09/12-23/11/12	€ 539,36		€ 539,36
AD04498296 dd 26/03/13	24/01/13-23/03/13	€ 387,00		€ 387,00
AD07657211 dd 28/05/13	24/03/13-23/05/13	€ 252,00		€ 252,00
Totali al netto di iva		€ 3.146,40	€ 525,00	€ 2.621,40
Iva al 21%			€ 110,25	€ 550,49
Totale			€ 635,25	€ 3.171,89



Per quanto concerne la richiesta avanzata da parte istante nel formulario GU14 volta ad ottenere gli interessi moratori la stessa non può trovare accoglimento in quanto domanda nuova rispetto all'oggetto delle richieste presentate in sede di conciliazione tramite il formulario UG così come previsto ex art. 14, comma 1, del Regolamento. La ratio del predetto riferimento normativo sottende all'uniformità tra l'oggetto delle richieste di definizione e quello già sottoposto al tentativo di conciliazione in quanto diversamente se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori si consentirebbe di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa a nuove questioni.

Per quanto concerne le spese di procedura, ancorché non richieste dall'odierno istante, appare equo liquidare in favore dello stesso, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS e delle tabelle diffuse dall'AGCOM in materia di rimborsi, l'importo complessivo di euro 100,00 (cento/00) tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti relativamente alla partecipazione al procedimento anche con l'assistenza del difensore legale ed al parziale accoglimento dell'istanza.

Alla luce di quanto esposto sopra, il CO.RE.COM. FVG

DELIBERA

Il parziale accoglimento dell'istanza della : nei confronti di Vodafone Italia S.p.a.;

1. Vodafone Omnitel BV è tenuta:

- al rimborso dell'importo di euro 3.171,89 (tremilacentosettantuno/89), dal quale è stato già dedotto l'importo accreditato comprensivo di iva e pari ad euro 635,00 (seicentotrentacinque,25), saldato illegittimamente dalla parte istante per l'erronea tariffazione del servizio dati mobili delle utenze n. l e per le fatture nn. AC04302842 del 27/03/12, AC07319358 del 29/05/12, AC10370363 del 27/07/12, AC13412265 del 26/09/12, AC16534432 del 27/11/12, AD04498296 del 26/03/13 e AD07657211 del 28/05/13;
- oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e fino al saldo effettivo;
- al versamento dell'importo pari ad euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso di spese di procedura.

2. La Società convenuta è tenuta a comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento del presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

3. 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.

4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

5. 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 e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. FVG e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Direttore
Gabriella DI BLAS

Il Presidente
Giovanni MARZINI

CO.RE.COM - REGIONE F.V.G.

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Al sensi e per gli effetti dell'art. 10,
D.P.R. 28.12.2000, n. 445, attesto che la presente
è copia conforme all'originale.

AGLI ATTI
Occupa n. SETTE pagine e si rilascia

a
su carta SEMPLICE
TS. 28.06.2010

IL FUNZIONARIO



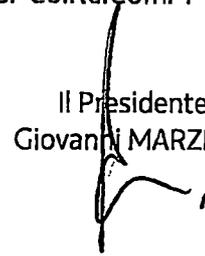


La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. FVG e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Direttore
Gabriella Di Biasi



Il Presidente
Giovanni MARZINI



CO.RE.COM. FVG

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
Al sensi e per gli effetti del D.P.R. 28.12.2000, n. 445,
è copia conforme all'originale

AGLI ARG
Occupi n. SETTE pagine e si rilascia
a [REDACTED] SRC
su carta semplice
TS. 28-06-2016

IL FUNZIONARIO

