

DELIBERA N. 27/19
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX CICOGNARA / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 265/18)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 8 febbraio 2019 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci		x
Componenti	Michela Ridolfi	x	
	Ottaviano Gentile	x	

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 19 ottobre 2017;

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 Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

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

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig.ra Xxx Cicognara in data 11 luglio 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 14435, nei confronti con l’operatore Vodafone;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO che nell'udienza di discussione l'istante non ha ritenuto di accettare la proposta dell'operatore convenuto di accettare in pagamento la minor somma di euro 500,00 mediante due rate mensili a fronte del debito di euro 1.465,84;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta una fatturazione illegittima per addebiti sconosciuti per euro 461,38 e la non corretta applicazione dell'aliquota IVA agevolata al 4%.

Precisa che nonostante le segnalazioni trasmesse tramite il servizio clienti e per posta certificata, l'operatore convenuto non ha mai fornito nessun riscontro.

In particolare contesta:

- Euro 11,20 della fattura AH16466699 del 19/10/2016;
- Euro 55,48 della fattura AH02408972 del 08/02/2017;
- Euro 154,95 della fattura AH10599211 del 06/04/2017;
- Euro 35,84 della fattura AH09607512 del 30/05/2017;
- Euro 45,84 della fattura AH13268733 del 27/07/2017;

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. Rimborso della somma di euro 461,38
- ii. Indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iii. Rimborso spese di procedura

Allega: Fatture; segnalazioni inviate tramite pec del 04/10/2017 e del 12/10/2017.

2. La posizione di Vodafone

In merito ai fatti oggetto di controversia, l'operatore si oppone alle richieste avanzate dall'istante, eccependo l'infondatezza dell'istanza, in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'applicazione della proposta di abbonamento sottoscritta.

L'istante ha sottoscritto tramite dealer l'offerta rete fissa in data 30/05/2016 con attivazione dell'utenza 085/863xxx con piano tariffario Super ADSL Plus.

La sim 347708xxx con piano tariffario Casa Edition è stata invece attivata in data 18/12/2016 con abbinato l'acquisto a rate dell'apparato Galaxy S7, con l'anticipo di euro 99,99, e n° 30 rate mensili di euro 5,00 cadauna mensili da addebitarsi sulle fatture emesse.

La sim 34911xxx con piano tariffario Internet abbonamento e promozione attiva Giga extra è stata attivata in data 09/05/2016 ed è stato associato ad essa il device Giga extra con mobile wi-fi R216 con anticipo di euro 10,00.

Nessuna segnalazione è mai pervenuta relativamente al disconoscimento dell'acquisto dei prodotti suddetti.

Quanto alla segnalazione pervenuta tramite pec in data 04/10/2017 da parte del Sig. Ciccarelli, veniva fornito riscontro con nota del 12/10/2017 nella quale si evidenziava l'impossibilità di dare informazioni per assenza di documentazione attestante un potere di rappresentanza in capo allo scrivente in favore della Sig.ra

Cicognara. Veniva altresì precisato che le segnalazioni per poter essere prese in considerazione dovevano comunque essere trasmesse ai recapiti istituzionali all'uopo dedicati così come riportato nella carta del cliente e che pertanto l'invio non corretto di ulteriori reclami non sarebbe stato preso in considerazione.

Fa presente inoltre che l'istante ha un insoluto di euro 1.465,84 atteso che nonostante la contestazione solo di alcuni importi in fattura ha ritenuto del tutto illegittimamente ed arbitrariamente interrompere il pagamento delle fatture emesse, dalle quali, peraltro si evince ingente traffico telefonico e quindi il costante utilizzo dei servizi messi a disposizione.

Relativamente all'asserita mancata applicazione della corretta aliquota Iva al 4% in ragione della disabilità posseduta, precisa che nessuna idonea documentazione in tal senso è stata fornita dall'istante in sede di sottoscrizione del contratto.

Allega alla propria memoria:

Proposta di abbonamento; Fatture insolute; missiva del 12/10/2017;

3. 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.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le ragioni di seguito evidenziate.

La richiesta di rimborso di euro 461,38 è formulata genericamente atteso che l'istante non ha fornito nessuna delucidazione in merito all'asserita errata fatturazione, né negli scritti difensivi prodotti ha inteso integrare quanto dedotto approssimativamente nell'istanza. Peraltro, esaminando le fatture in atti nonché la proposta di abbonamento sottoscritta non si è rivenuta nessuna difformità di addebiti di importi difformi rispetto a quanto contrattualmente concordato. Pertanto la domanda non può che essere rigettata.

Quanto alla errata applicazione dell'aliquota IVA, l'istante non solo non ha dimostrato in sede di stipula del contratto di aver fornito la documentazione idonea all'applicazione dell'IVA agevolata, al fine di permettere al gestore convenuto di procedere alla corretta fatturazione, ma, a fronte di contratto sottoscritto nel 2016 si rammentava di effettuare la segnalazione solo nell'ottobre 2017, segnalazione peraltro non gestibile in quanto effettuata da soggetto diverso, priva dell'attestazione dei poteri di rappresentanza, oltretutto non trasmessa ai canali all'uopo previsti dal contratto medesimo.

Né può essere riconosciuto l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami atteso che Vodafone, nonostante quanto sopra detto in relazione alla segnalazione trasmessa, ha comunque fornito riscontro con la nota del 12/10/2017.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene che nulla può essere disposto a carico dell'operatore in tal senso attesa l'assenza di responsabilità riscontrata ed il comportamento poco conciliativo tenuto dall'istante in sede di udienza di discussione.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dalla Sig.ra Xxx Cicognara nei confronti di Vodafone Italia s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;

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 e pubblicata sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 8 febbraio 2019

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRETTORE

F.to Dott. Paolo Costanzi

IL COMPONENTE

F.to Sig. Ottaviano Gentile

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.