

DELIBERA N. 29/19
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX D'INCECCO / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 254/18)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del l'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. XXX D’Incecco in data 10 luglio 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 14354, 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 400,00 mediante due rate mensili a fronte del debito di euro 1.521,43;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta una fatturazione illegittima, in quanto nonostante il contratto sottoscritto con l'operatore Vodafone nel 2014, al costo di euro 19,90, offerta "Zero mini new", si è visto addebitare costi non previsti. In particolare contesta gli addebiti dei costi relativi ai servizi aggiuntivi "4G" e "Giga extra". Precisa di aver ricevuto all'inizio del 2017, tramite telefonata, un'offerta da parte di un'agenzia autorizzata Vodafone relativa a questi servizi nella quale tuttavia non era specificato nessun costo aggiuntivo. Successivamente, ad aprile 2017 riceveva una ulteriore proposta telefonica per i medesimi servizi e più precisamente il servizio extra giga al costo di euro 10,00. L'istante sottoscriveva tale offerta solo per una sim e nel contempo chiedeva la disdetta su tutte le sim del servizio 4G in quanto comportava un costo aggiuntivo. Nonostante ciò Vodafone emetteva fatture contenenti l'addebito di euro 12,00 per il servizio extra giga e per euro 10,00 per il servizio 4G su tutte le sim.

Contesta inoltre gli addebiti per SMS contenuti nelle fatture n° AH10309415 del 14/06/2017 per euro 45,00, n° AH13978646 del 02/08/17 per euro 102,84, di cui solo euro 78,24 rimborsati nella fattura n° AH17660519 del 04/10/18.

A seguito di tali aumenti chiedeva la rateizzazione dell'insoluto, procedendo al pagamento della prima rata di euro 163,03, finchè ha ricevuto un'offerta più vantaggiosa da un altro gestore ed ha quindi migrato tutte le utenze.

In particolare contesta:

- Euro 45,03 per contenuti sms e servizi 4G non richiesti contenuti nella fattura AH10309415 del 14/06/2017 di euro 489,08;
- Euro 102,84 per contenuti sms e servizi 4G non richiesti contenuti nella fattura AH13978646 del 02/08/2017 di euro 544,97;
- Euro 216,72 per corrispettivo per recesso anticipato e servizi 4G non richiesti contenuti nella fattura AH17660519 del 04/10/2017 di euro 544,97;
- Euro 142,95 per corrispettivo sol. Lavoro relax e mora per ritardato pagamento, contenuti nella fattura AH19503646 del 02/11/2017 di euro 222,81;

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

- i. Storno totale dell'insoluto in essere;
- ii. Indennizzo attivazione servizi non richiesti;

Allega: Fatture; bollettino di pagamento attestante il saldo di euro 163,03.

2. La posizione di Vodafone

In merito ai fatti oggetto di controversia, l'operatore si oppone alle richieste avanzate dall'istante per le seguenti ragioni, eccependo l'infondatezza dell'istanza.

Quanto alla contestazione degli addebiti riferiti ai servizi digitali 4G ed extra giga ribadisce che si tratta di servizi erogati in abbonamento e consistono in contenuti scaricabili la cui attivazione può avvenire solo da parte dell'utente che dopo aver cliccato sul tasto conferma/acquisto, riceve anche un messaggio di benvenuto che informa sulle modalità di disattivazione e sulle modalità di fruizione del servizio erogato.

Precisa inoltre che nella fattura AH17660519 sono presenti riaccrediti eseguiti in ottica di fidelizzazione del cliente.

Ad ogni buon conto fa presente che nessun reclamo scritto risulta essere mai pervenuto relativamente alle fatture contestate così come previsto dalle condizioni generali di contratto.

Richiama inoltre quanto statuito dall'Agcom con la determina direttoriale n° 49/15/DIT, in merito alla tardività del reclamo ed al relativo diritto di difesa dell'operatore che è tenuto, in caso di contestazione scritta, a conservare i tabulati di traffico relativo all'ultimo semestre.

L'istante non ha tenuto un comportamento improntato alla buona fede in quanto non solo non ha effettuato nessuna contestazione ma non ha neanche saldato gli importi ritenuti corretti, accumulando un debito di euro 1.521,46.

Allega alla propria memoria:

Proposta di abbonamento; Fatture insolute; Fattura AH17660519;

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 possono essere accolte parzialmente per le ragioni di seguito evidenziate.

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

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *ii*), la stessa non può essere accolta in quanto la fattispecie in esame esula dall'ambito oggettivo di cui all'articolo 8 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS non trattandosi di attivazione di servizio non richiesto bensì di fatturazione indebita che trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *i*) relativa allo storno dell'insoluto, occorre effettuare una breve precisazione.

L'attuale disciplina in materia di tutela dei dati personali, d.lgs. 1 giugno 2003, n. 196 e s.m.i., all'articolo 123, comma 1, prevede che *“I dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazioni o di un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2, 3 e 5”*. Il comma 2 dispone inoltre che *“Il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è*

consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale. Dalla lettura del citato articolo ne consegue che gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta, possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo.

Alla luce di quanto descritto, in considerazione del fatto che ne consegue l'accoglimento della richiesta di cui al punto *i*), con riferimento agli importi relativi ai servizi digitali "4G" e "Extra Giga" ed MMS presenti nelle fatture emesse nel semestre antecedente la data dell'istanza di conciliazione depositata il 07/12/2018, atteso che non risulta provato che l'istante abbia trasmesso reclami antecedentemente e fino alla data di deposito dell'istanza di definizione.

Pertanto Vodafone dovrà stornare e non più esigere l'importo di euro **45,03** addebitato per tali voci oltre che per i relativi costi di attivazione e disattivazione nella fattura n° AH10309415 del 14/06/2017, l'importo di euro **102,84** contenuti nella fattura AH13978646 del 02/08/2017, l'importo di euro **138,48** presenti nella fattura AH17660519 del 04/10/2017, detratto l'importo di euro 78,24 riaccreditato per la stessa a titolo di "rimborso servizi digitali, per un totale complessivo di euro **286,35**.

Relativamente alla richiesta di storno della somma di euro 142,95 per corrispettivo sol. Lavoro relax e mora per ritardato pagamento, contenuti nella fattura AH19503646 del 02/11/2017, la stessa non può essere accolta in primis in quanto la domanda è nuova rispetto a quelle formulate nell'istanza di conciliazione ed in secundis in quanto gli importi appaiono comunque corretti anche in considerazione del comportamento tenuto dall'istante che nonostante la contestazione di addebiti parziali non si è minimamente curato di provvedere almeno al saldo degli importi ritenuti corretto.

Tra l'altro appare abbastanza superfluo dolersi oggi di una fatturazione difforme a fronte del contratto sottoscritto nel 2014 senza nemmeno in tutto questo tempo effettuare reclami e/o contestazioni ma limitandosi solamente a non effettuare il pagamento delle fatture in buona parte comunque dovute.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene che nulla può essere disposto a carico dell'operatore in tal senso atteso 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 accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXX D'Incecco in data 10/07/2018, nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A.;

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante, stornando e non più esigendo l'importo di euro **286,35** per le motivazioni di cui in premessa.

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

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

6. 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 Abruzzo e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 8 febbraio 2019

IL RELATORE

Fto. Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE

Fto. Dott. Paolo Costanzi

IL COMPONENTE

Fto. 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.