

DELIBERA n° 119 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX / VODAFONE ITALIA S.p.A.

GU14/171/2018

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA

nella seduta del 08/07/2020

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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*”;
- VISTA** la legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata e integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (CORECOM);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM SICILIA per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;

- VISTO** il “Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;
- VISTO** il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTA** l’istanza di definizione della ditta XXXXXXXX in persona del suo legale rappresentante Sig.ra XXXXXXXX P.IVA XXXXXXXX acquisita il 14 marzo 2018 al prot. n°7932;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell’istante:

La Sig.ra XXXXXXXX, n.q. su esposta, riferisce che il 27.03.2017, ha sottoscritto presso un agente Vodafone Italia S.p.A. (di seguito Vodafone) un contratto con per l’offerta E. Box. Office + riguardante: per le numerazioni XXXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXX. L’offerta prospettata dall’agente incaricato Vodafone, prevedeva un contratto ad un costo di € 54,90 per 48 mesi (dopo tale periodo € 49,90) che comprendeva fisso del locale commerciale più una sim, un’altra sim al costo di € 19,90 ed il fisso casa a € 19,90, per un totale di € 94,70 al mese ovvero 189,40 a bimestre oltre a € 12,00 al mese (per 30 mesi) per l’acquisto di un iPhone7 32 Gb. L’istante rappresenta che le fatture emesse da Vodafone, riportano importi differenti non conformi alle condizioni contrattuali, ed evidenzia che le stesse contegono voci per servizi non richiesti, ciascuna al costo di € 10,00 mensili (“Relax” e “Ultrabroadband”) per un totale di € 20,00 e che malgrado le contestazioni, sia scritte che verbali, circa la non correttezza della fatturazione relativa ai codici cliente XXXXXXXX e XXXXXXXX, relativa a tali linee telefoniche, non ha ricevuto, da parte dell’operatore, alcuna risposta. Inoltre l’istante riferisce di aver ricevuto di recente una proposta dall’operatore di saldo e stralcio, per il codice cliente XXXXXXXX. L’istante nelle repliche, contesta inoltre le difese dell’operatore, precisando che le voci richiamate da Vodafone nelle difese, non corrispondono al piano tariffario e sono infondate nell’an e nel quantum. A seguito dell’esito negativo del tentativo di conciliazione, propone istanza di definizione in data 14 marzo 2018 mediante formulario GU14 nel quale chiede:

- 1) Lo storno totale per la posizione Cod. Cliente XXXXXXXXX e il ritiro pratica recupero crediti;
- 2) Rimborso delle somme pagate in eccesso rispetto al profilo tariffario concordato con la proposta di abbonamento;
- 3) Indennizzo attivazione profilo tariffario non richiesto/diverso;
- 4) Adeguamento al profilo tariffario richiesto;
- 5) Indennizzi ex Del. 73/11/CONS;

CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

La *Vodafone Italia S.p.A.* (di seguito *Vodafone*) nella propria memoria difensiva, rileva la correttezza del proprio operato gestionale nell'erogazione dei servizi a favore dell'utente e contesta la ricostruzione dei fatti eseguita dall'istante, nonché le richieste avanzate dall'utente, perché ritenute infondate in fatto ed in diritto. L'operatore nelle sue difese, dopo aver passato in rassegna tutte le voci contenute in fattura, precisa che sono quelle proprie dei profili tariffari scelti ed accettati dall'utente e che i costi in fattura corrispondono ai servizi richiesti ed usufruiti dall'utente.

Vodafone rileva inoltre, di non avere ricevuto alcuna contestazione o reclamo scritto da parte dell'utente. Infine, l'operatore precisa che il codice cliente XXXXXXXXX intestato alla società "XXXXXXX" ed i tre numeri oggetto di contestazione risultano attivi, altresì il codice cliente XXXXXXXXX, intestato sempre alla società "XXXXXXX", risulta disattivo e che per entrambi i codici non risultano insoluti.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, per le motivazioni che seguono. seguente motivazione preliminarmente occorre rilevare che le richieste di cui al punto 2) *Rimborso delle somme pagate in eccesso rispetto al profilo tariffario concordato con la proposta di abbonamento;* e al punto 3) *Indennizzo attivazione profilo tariffario non richiesto/diverso;* vanno trattate congiuntamente e meritano accoglimento, in quanto, si rileva che nel contratto stipulato in data 27.03.2017, tra l'agente *Vodafone* e l'odierna istante, allegato da quest'ultima agli atti, risulta con estrema evidenza la presenza di clausole apposte manualmente a penna, che testualmente riportano: "*ufficio 54,90 x 48 mesi, 49,90 - casa 19,90/14,90 48 mesi,*

- cell 19,90 x sempre –Iphone 7 32 Gb 12x30 mesi – unica fattura”. Tali clausole aggiunte sul modulo prevalgono nel contesto, e questa prevalenza, deriva dal fatto che esse sono state oggetto di specifica trattativa e, quindi che hanno concorso a determinarne il contenuto del contratto. Questa circostanza trova riconoscimento nel precetto di cui all’art. 1342 c.c., 1° co. che cita “*Nei contratti conclusi mediante la sottoscrizione di moduli o formulari, predisposti per disciplinare in maniera uniforme determinati rapporti contrattuali, le clausole aggiunte al modulo o al formulario prevalgono su quelle del modulo o del formulario qualora siano incompatibili con esse anche se queste ultime non sono state cancellate*” e all’art. 1370 c.c. : “*Le clausole inserite nelle condizioni generali di contratto o in moduli o formulari predisposti da uno dei contraenti s'interpretano, nel dubbio, a favore dell'altro*”.

Pertanto, nel rispetto del principio di buona fede, nella fattispecie, si è manifestata l’effettiva volontà dell’aderente che è stata accettata dal proponente e sigillata con le rispettive sottoscrizioni delle condizioni contrattuali pattuite, con proposta di abbonamento il 27.03.2017. Per questo motivo, infatti, si ritiene accolta la richiesta di cui al punto 2) *Rimborso delle somme pagate in eccesso rispetto al profilo tariffario richiesto*; il rimborso si ritiene dovuto in quanto, tenuto conto delle motivazioni *ut supra*, l’istante ha inoltre corroborato le sue difese, versando in atti prova documentale dei reclami relativi alla contestazione degli addebiti in fattura riconosciuti difformi, inoltrati a Vodafone con pec, il 18.06.2017 e il 01.10.2017. Tale rimborso assorbe le richieste di cui al punto 3) *Indennizzo attivazione profilo tariffario non richiesto*, in applicazione dell’art.8 del Regolamento come alternativa all’indennizzo, anche perché l’oggetto delle due richieste è sostanzialmente lo stesso.

- Deve comunque rilevarsi, relativamente al punto 4) *Adeguamento al profilo tariffario richiesto*, che la richiesta non può essere accolta perché inammissibile. E’ evidente, infatti che una richiesta di tale natura, prettamente negoziale comporterebbe un *obbligo di facere*, e pertanto, esula dalla funzione propria del Co.Re.Com, poiché non rientra nel possibile oggetto di pronuncia previsto dal Regolamento.

- Per quanto concerne la richiesta di cui al punto 5) *Indennizzi ex Del. 73/11/CONS*, è di tutta evidenza che tale richiesta è generica, tuttavia ai sensi della

Del. n. 276/13/CONS, anche le istanze inesatte o imprecise, in un'ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. Pertanto, si ritiene di ricondurre la richiesta di cui al punto 5) alla richiesta di indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami ex art 11 Regolamento. Dalla documentazione versata agli atti, risulta l'invio da parte dell'istante al gestore, di reclami inoltrati via pec il 18.06.2017 e il 01.10.2017, tuttavia, considerato che il reclamo più risalente è quello del 18.06.2017, detraendo il tempo utile di 45 giorni, indicati nella carta dei servizi Vodafone per la risposta al reclamo entro i quali l'operatore si riserva di rispondere, si determina il *dies a quo* in data 02.08.2017 e il *dies ad quem* in quella del 21.02.2018 data dell'udienza di conciliazione, ritenuta utile come risposta ai reclami: si calcolano 248 giorni – 45 giorni che l'operatore si riserva per rispondere = 203 giorni, per un indennizzo giornaliero di €1,00 si calcola un indennizzo pari a € 203,00.

Relativamente al punto 1) *Lo storno totale per la posizione Cod. Cliente XXXXXXXX e ritiro pratica recupero crediti*, la domanda è da ritenersi accolta per le motivazioni di seguito illustrate. Si rileva che l'operatore nelle memorie difensive riferisce che il codice cliente XXXXXXXX, risulta disattivo e che non risultano insoluti, la parte istante invece rappresenta che risulta pendente una pratica di recupero crediti, dichiarazione non contestata nello specifico da Vodafone. Alla luce di queste considerazioni, tale richiesta si inserisce in quadro già abbastanza complesso che esige un riequilibrio delle posizioni, si osserva che i rimborsi e gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità (Co.Re.Com.) devono soddisfare, ai sensi dell'art.84 co.1, del Codice delle Comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e ai sensi dell'art. 19 Del. 276/13/CONS e delle linee Guida ad essa riferite, di proporzionalità. Pertanto, tenuto conto delle circostanze di fatto che hanno condizionato il rapporto contrattuale, sulla scorta della documentazione versata in atti ed il contemperamento dei principi richiamati, si ritiene proporzionale al disagio sofferto, riconoscere all'istante, in via equitativa la somma forfetaria di € 1.000,00, soddisfacente del rimborso e degli indennizzi di cui ai punti 2) e 3), oltre lo storno degli eventuali insoluti per la posizione Cod. Cliente XXXXXXXX ed il ritiro della pratica di recupero crediti ad essa inerente a spese dell'operatore.

Per quanto riguarda le spese di procedura, queste si ritengono compensate tra le parti ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal Dirigente della Segreteria CORECOM, *arch. Francesco Di Chiara*, il Comitato all'unanimità dei presenti

DELIBERA

1. di accogliere parzialmente l'istanza della ditta *XXXXXXXXX* in persona del suo legale rappresentante *Sig.ra XXXXXXXX* per le utenze n. *XXXXXXXXX*, n.*XXXXXXXXX*, n. *XXXXXXXXX* e alla posizione Cod. Cliente *XXXXXXXXX* nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A.
2. che la Vodafone Italia S.p.A., è tenuta ad effettuare, in favore dell'istante:
 - lo storno totale per la posizione Cod. Cliente *XXXXXXXXX* degli eventuali insoluti.
 - il ritiro di eventuale pratica recupero crediti inerente alla posizione Cod. Cliente *XXXXXXXXX* a proprie spese.
 - La corresponsione di euro 203,00 (duecentotre/00) a titolo di indennizzo ex art.11 Regolamento.
 - La corresponsione di euro 1.000,00 (mille/00) disposta in via equitativa per le richieste di rimborso e di indennizzo per attivazione profilo tariffario non richiesto.
3. Il rigetto delle altre richieste.

Ai sensi dell'art. 19 comma 3, del "*Regolamento*" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'*Autorità* ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

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

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, del "*Regolamento*".

Il presente provvedimento 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 sul sito web del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 08/07/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone



Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della *Segreteria CORECOM SICILIA*

arch. Francesco Di Chiara

