

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 16/2017

Estratto del processo verbale della seduta n. 8 del 9 novembre 2017

Oggetto: Definizione della controversia Stefani
Italia S.p.a

/Vodafone

Presiede il Presidente

Giovanni Marzini

Sono presenti:

il Vice Presidente

Alessandro Tesini

il componente

Paolo Santin

Verbalizza

Alessandra Cammaroto

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** l'istanza dell'Utente, acquisita al protocollo generale al n. 0013907/A d.d. 15/12/2016, presentata da Stefani _____, nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a. (di seguito, per brevità, "Vodafone o Operatore");
- VISTA** la nota prot. n. 0014232/P d.d. 21/12/2016, 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;
- 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 del contratto business, recante codice cliente _____, e relativo a due utenze fisse nn. _____ e _____ ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.a., la fatturazione di costi difformi rispetto all'offerta contrattuale dell'Operatore.

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- il 13 luglio 2015, aderiva ad un'offerta commerciale, propositagli da un agente di vendita della Vodafone, ricevuta a mezzo e mail in data 4 luglio 2017, per la fornitura dei servizi di comunicazione elettronica presso la propria sede aziendale, per due utenze fisse, con servizio voce e dati, con canone mensile di euro 54,90.- ed applicazione immediata di uno sconto del 50 % per la durata di 24 mesi oltre ad euro 5,90.- a titolo di contributo di attivazione;
- nel mese di novembre 2015 pagava con domiciliazione bancaria la prima fattura dell'importo di € 127,46 non conforme a quanto pattuito e provvedeva a segnalare un tanto all'agente di vendita che lo assicurava riferendogli che lo sconto era in lavorazione e sarebbe stato applicato nella prossima fattura ed avrebbe ottenuto il rimborso di quanto indebitamente pagato;
- nel mese di gennaio 2016 veniva pagata con domiciliazione bancaria la seconda fattura per l'importo di € 137,61 alla quale non veniva applicato lo sconto;
- sono susseguiti nel corso dei mesi successivi, fino ad ottobre 2016, numerosi reclami e contestazioni ai diversi agenti di Vodafone i quali di volta in volta assicuravano l'istante che sarebbero stati applicati gli sconti e che gli sarebbe stato rimborsato quanto versato in eccedenza;
- in data 23 giugno 2016 inviava anche un fax all'ufficio reclami di Vodafone evidenziando quanto era accaduto e richiedendo l'applicazione dello sconto pattuito;

Sulla base di tali premesse la parte istante ha richiesto all'Operatore la corresponsione dell'importo complessivo di euro 629,15.- così determinato:

- i. rimborso di quanto pagato in eccedenza quantificabile in euro 308,15.-;
- ii. rimborso di euro 41,00.- per il disservizio pattuito telefonicamente in data 12 luglio 2016;
- iii. l'importo di euro 280,00.- per la perdita di tempo e per la cattiva gestione della pratica.

2. La posizione dell'Operatore

L'operatore Vodafone si è costituito depositando agli atti la memoria difensiva sub. prot. n. 0001227/A d.d. 03/02/2017, nella quale, in risposta a quanto affermato dalla parte istante, ha sostenuto la correttezza del proprio operato gestionale ed evidenziato, allegando le relative schermate, di aver provveduto ad applicare quanto previsto contrattualmente. L'Operatore nella propria memoria difensiva ha:

- rilevato di non aver ricevuto alcun formale reclamo scritto e che le fatture emesse possono essere contestate entro 45 giorni dalla loro emissione;
- proposto, senza alcun riconoscimento di responsabilità ed ai fini di una composizione bonaria della controversia, un accredito di euro 323,71 a titolo di rimborso per il maggior costo sostenuto dalla data di attivazione del contratto fino alla data di attivazione della promozione;

- eccetto la richiesta di parte istante per ogni richiesta risarcitoria del danno esclusa dalla normativa Agcom.

All'udienza di discussione del 23 marzo 2017 (cfr. verbale sub prot. n.3596 /P d.d. 23/03/2017) Vodafone in ottica conciliativa ha proposto all'istante, la corresponsione dell'importo di euro 700,00.- che non è stato accettato.

Le parti, quindi, riportandosi a quanto agli atti, hanno insistito per l'accoglimento delle rispettive richieste.

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 parzialmente accolte come di seguito precisato.

La controversia in esame verte sull'applicazione o meno da parte di Vodafone dello sconto previsto contrattualmente sul piano tariffario denominato "Soluzione Lavoro Relax" nel corso del rapporto contrattuale in essere fra le parti.

In relazione alla fatturazione difforme nel *quantum* rispetto agli accordi negoziali, deve rilevarsi che le allegazioni dell'istante devono ritenersi non fondatamente contestate da Vodafone alla quale incombe l'onere probatorio in ordine alla circostanza per cui i costi sono stati computati conformemente a quanto previsto contrattualmente.

Del resto l'Operatore ha confermato, sia all'udienza prevista per il tentativo obbligatorio di conciliazione (cfr. verbale udienza 14/12/2016 prot. n. 13866/P d.d. 14/12/2016), che nella successiva memoria di costituzione (cfr. memoria difensiva n. prot. 1227/A d.d. 03/02/2017) di aver applicato solo in data 15/07/2016 lo sconto del 50% sul canone; lo sconto pattuito, quindi, è stato applicato con quasi un anno di ritardo dall'attivazione del contratto e limitatamente a due cicli di fatturazione, per poi essere successivamente annullato.

Infatti, dall'esame della documentazione in atti, prodotta dalla parte istante (cfr. fatture AF1 14 d.d. 04/11/2015, AF 364 d.d. 31/12/2015, AG 391 d.d. 02/03/2016, AG 339 d.d. 01/05/2016, AG 3701 d.d. 28/06/2016, AG 346 d.d. 25/08/2016, AG 3197 d.d. 19/10/2016, AG 372 d.d. 14/12/2016) e dalla memoria di costituzione dell'Operatore, risulta che solo per i periodi di fatturazione dal 25 giugno 2016 al 19 agosto 2016 (cfr. fattura n. AG 346 d.d. 25/08/2016) e dal 20 agosto 2016 al 14 ottobre 2016 (cfr. fattura n. AG 3197 d.d. 19/10/2016) sarebbe stato applicato da parte di Vodafone lo sconto pattuito del 50% sul canone mensile di euro 54,90.- relativo al contratto sottoscritto dall'utente e denominato "Vodafone Soluzione Lavoro Super Relax Fibra", mentre per tutti gli altri periodi di fatturazione non è stato applicato.

L'istante ha sempre provveduto al regolare pagamento di tutte le fatture emesse da Vodafone nei suoi confronti con domiciliazione bancaria sul suo conto corrente (cfr. estratto conto corrente istante).

Risultando il rapporto contrattuale ancora in corso al momento della fissazione dell'udienza di discussione non è dato sapere se l'Operatore abbia poi rispettato le condizioni contrattuali proposte per i successivi periodi di fatturazione.

Deve pertanto ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di rimborso degli importi non dovuti di cui alla fatturazione emessa da Vodafone dalla data di attivazione del contratto fino alla scadenza dell'offerta contrattuale fissata in 24 mesi, escludendo da siffatto rimborso il solo periodo di

fatturazione 25 agosto 2016 – 19 agosto 2016 (cfr. fattura AG 46 d.d. 25/08/2016) ed il periodo 20 agosto 2016 – 14 ottobre 2016 (cfr. fattura AG :97 d.d. 19/10/2016) che sono già oggetto di sconto.

In relazione ai lamentati disservizi, le allegazioni della parte istante risultano alquanto generiche non essendo stata indicata la natura del disservizio, il periodo e la durata dello stesso, né che l'Operatore avrebbe riconosciuto di corrispondere l'asserito indennizzo per tale problematica.

Per quanto appena rilevato la richiesta formulata dall'istante sub ii) non merita accoglimento.

Sulla richiesta dell'istante sub iii) volta alla corresponsione dell'importo di euro 280,00.- (*duecentottanta/00*) per la perdita di tempo e la cattiva gestione della pratica da parte dell'Operatore si evidenzia che, *favor utentis*, la stessa può essere inquadrata come richiesta di liquidazione degli indennizzi previsti dal regolamento.

All'istante potrà, quindi, essere riconosciuto il solo indennizzo per la mancata risposta ai reclami avanzati dapprima agli agenti di vendita di Vodafone (cfr. e mail 19/02/2016, e mail d.d. 17/03/2016, e mail d.d. 10/05/2016 e fax d.d. 23/06/2016), che tra l'altro comunicavano di aver provveduto alla segnalazione in merito (cfr. e mail d.d. 24/06/2016 agente della Startel), ma di fatto non fornivano, entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, una risposta adeguatamente motivata alla contestazione avanzata dall'istante già in data 19/02/2016. Per tali motivi deve essere riconosciuto all'istante l'indennizzo previsto dal comma 1 dell'articolo 11 del Regolamento pari ad euro 1,00.- *pro die*, che andrà moltiplicato per 255 giorni computati dal giorno 04/04/2016 (*dies a quo* calcolato a partire dalla scadenza del termine di 45 gg previsto per la risposta) sino al giorno 14/12/2016 (data dell'udienza di conciliazione, ossia della prima occasione in cui l'utente ha potuto interloquire con l'operatore, prevista come *dies ad quem* dalla disposizione di cui all'art. III.5.3 delle Linee Guida Agcom) per la complessiva somma di euro 255,00.- (*duecentocinquanta/00*).

Alcuna forma di indennizzo invece è ravvisabile in merito alla scorretta fatturazione, avendo l'istante diritto solo al rimborso e/o storno delle somme indebitamente fatturate.

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 50,00.- (*cinquanta/00*), tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti relativamente alla partecipazione al procedimento ed al parziale accoglimento dell'istanza.

Alla luce di quanto esposto sopra, il CO.RE.COM. FVG, in parziale accoglimento dell'istanza del sig. Stefani Alessandro nei confronti di Vodafone Italia S.p.a.

DELIBERA

Vodafone Italia S.p.a è tenuta a:

1. regolarizzare la situazione contabile relativa all'istante, procedendo all'applicazione dello sconto del 50% sul canone mensile di € 54,90.- (*cinquantaquattro/novanta*) prospettato al momento dell'adesione contrattuale per una durata di 24 mesi dall'attivazione del contratto ed al conseguente rimborso dei costi fatturati in misura maggiore, ad eccezione dei periodi di fatturazione 25 agosto 2016 – 19 agosto 2016 e 20 agosto 2016 – 14 ottobre 2016, già oggetto di sconto, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e fino al saldo effettivo;

2. pagare in favore dell'istante oltre alla somma di euro 50,00.- (cinquanta/00) per le spese di procedura, l'importo di euro 255,00.- (duecentocinquantacinque/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

3. comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento del presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

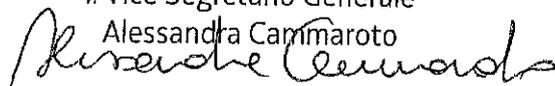
Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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 Co.Re.Com. FVG e dell'Autorità (www.agcom.it).

Per il Direttore del Servizio Organi di Garanzia
Il Vice Segretario Generale

Alessandra Cammaroto


Il Presidente
Giovanni Marzini

