

DELIBERA DL/066/17/CRL/UD del 11 aprile 2017
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
AIRONE VIAGGI XXX / VODAFONE ITALIA XXX
(LAZIO/D/96/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 11 aprile 2017;

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 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 e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 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 l’istanza dell’utente AIRONE VIAGGI XXX presentata in data 04.02.2016 nei confronti dell’operatore VODAFONE ITALIA XXX;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante ha lamentato nei confronti di Vodafone di avere sottoscritto nel mese di aprile 2015 - per il tramite dell’agente R. C. della società Jam - un contratto per l’attivazione di 2 linee fisse e del servizio adsl al costo mensile di euro 49,00, come da copia del contratto che depositava; ricevute le prime fatture, l’utente si avvedeva dell’addebito del costo di abbonamento per 5 linee fisse, oltre al servizio adsl, e di un tablet mai richiesto né consegnato. L’utente provava allora a contattare l’agente per contestare le fatture, “*ma senza alcun risultato*”. Seguivano ulteriori fatture non conformi al contratto sottoscritto, che l’utente pure contestava. Nel mese di ottobre 2015, non ottenendo la soluzione al problema segnalato, l’utente decideva di migrare verso altro operatore.

Alla luce di tali premesse, l’utente chiedeva:

- La cessazione di qualsiasi pretesa creditoria da parte di Vodafone;

- L'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti;
- L'indennizzo per la ritardata migrazione dei servizi;
- L'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- Indennizzi vari come da Delibera AgCom;
- Il rimborso dei costi sostenuti.

2. La posizione dell'operatore Vodafone.

Con memoria difensiva tempestivamente depositata, Vodafone deduceva che non risultavano anomalie di fatturazione rispetto al contratto sottoscritto; che la domanda di indennizzo per ritardata migrazione era generica, non avendo l'utente indicato né la data della richiesta né la data del suo espletamento; che, infine, non risultava documentato alcun reclamo, in effetti mai pervenuto, sicché anche la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo doveva essere rigettata.

Dal punto amministrativo e contabile, Vodafone precisava che il servizio era disattivo e che l'utente aveva maturato insoluti per euro 1.704,00.

Il gestore concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza.

3. L'esito dell'udienza di definizione.

All'utente di definizione ex art. 16, comma 4 Regolamento del 30.11.2016 l'utente precisava che la migrazione si perfezionava verso la fine di dicembre 2015; Vodafone proponeva di transigere la controversia stornando parzialmente l'insoluto e riducendo il proprio credito a complessivi euro 500,00, ma l'utente non accettava la proposta ed il legale verbalizzante rimetteva gli atti al Corecom per la decisione.

4. Motivazione della decisione.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

4.1. Sull'attivazione di servizi non richiesti.

L'utente ha fornito la prova documentale di avere sottoscritto un contratto per l'attivazione di 2 linee fisse e del servizio adsl con offerta denominata "Soluzione Ufficio Adsl – Soluzione Ufficio Basic", deducendo che il costo dei predetti servizi concordato con l'agente Vodafone fosse di euro 49,00 mensili. Dalle copie delle fatture prodotte dall'utente e dallo stesso contestate, risulta l'addebito di costi fissi per 2 sim (rispettivamente xxxxxxx727 con piano tariffario Internet 4G Speed New, e n. xxxxxxx031 con profilo Zero Mini New) e per 5 linee fisse (con profilo Relax New) oltre all'attivazione del profilo Soluzione Ufficio Basic ed all'addebito di costo per "Telefoni, tablet e altri dispositivi", con un costo complessivo addebitato con la prima fattura (n. AF09236213 del 27.5.2015, per il periodo maggio-giugno 2015) pari ad euro 321,25 di cui euro 5,00 per traffico extra soglia; nella seconda fattura (AF12389565 del 26.8.2015, periodo giugno-luglio 2015) pari ad euro 410,76 di cui euro 60,48 per traffico non incluso generato dall'utenza xxxxxxx666; nella terza fattura (AF18773579 del 24.12.2015, periodo ottobre-dicembre 2015) pari ad euro 797,30 di cui euro 0,07 per traffico non incluso generato dall'utenza xxxxxxx666.

Vodafone si è limitata a sostenere la conformità delle fatture emesse con il profilo tariffario sottoscritto.

La difesa di Vodafone non è idonea a giustificare la fatturazione di tutti i servizi non compresi nel contratto sottoscritto dall'utente e dallo stesso depositato, dal quale si evince inequivocabilmente che lo stesso prevedeva l'attivazione di 2 linee fisse oltre al servizio adsl; deve altresì affermarsi che le due linee fisse implicitamente riconosciute dall'utente, che le ha indicate sulla propria carta intestata, sono quelle aventi numerazione xxxxxxx980 (indicata come linea fax) e xxxxxxx666 (l'unica che ha prodotto traffico voce non incluso e quindi addebitato nelle fatture).

Deve pertanto essere disposto lo storno di tutti gli importi esposti nelle fatture emesse da Vodafone, affinché le stesse siano ricondotte al canone mensile pattuito in euro 49,00 mensili come dedotto dall'utente e non contestato da Vodafone; ad abundantiam, si osserva che non è dovuto il corrispettivo per recesso anticipato esposto nella fattura AF18773579 del 24.12.2015 sia perché Vodafone non ha dedotto né provato che il recesso dell'utente sia intervenuto prima della scadenza di un vincolo temporale che l'utente si era in ipotesi (indimostrata) obbligato a rispettare, sia perché il recesso è motivato dall'inadempimento di Vodafone al contratto sottoscritto. Restano invece dovuti dall'utente gli importi addebitati per "traffico non incluso", non contestato dall'utente.

Deve inoltre essere riconosciuto all'utente l'indennizzo ex art. 8, comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS per l'attivazione di 3 linee non richieste, dal 27.5.2015 (data della prima fattura contenente l'addebito per servizi ulteriori rispetto a quelli di cui al contratto) al 19.12.2015 (data ultima cui si riferisce l'ultima fattura emessa da Vodafone il 24.12.2015 con il n. AF18773579) per complessivi euro 3.090,00.

4.2 Sulla ritardata migrazione.

La domanda di pagamento di un indennizzo per ritardata migrazione deve essere rigettata, poichè l'utente non ha rispettato il disposto di cui all'art. 2697 c.c. secondo cui "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento".

L'utente infatti non ha dedotto né quando avrebbe chiesto la migrazione, né con quali modalità, verso chi, e quando la stessa si sarebbe perfezionata; agli atti del procedimento, inoltre, l'utente ha depositato una lettera di disdetta del contratto Vodafone, incompatibile con la dedotta richiesta di migrazione.

Si dispone pertanto il rigetto di tale domanda.

4.3. Sulla mancata risposta ai reclami.

L'utente ha chiesto il pagamento dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami *"presentati sin dal 2014 a mezzo telefonico e successivi, fino all'inoltro dell'istanza di definizione. In tale data e successivamente lamentava la mancata migrazione/riattivazione del servizio anche a seguito di intervento tecnico e la perdita del proprio numero telefonico"*.

Vodafone ha contestato di avere mai ricevuto reclami.

La domanda dell'utente è infondata e deve essere rigettata.

Il contratto sottoscritto dall'utente risale al mese di aprile 2015, sicchè non è possibile che il primo reclamo risalga al 2014. Né l'utente ha specificato le date dei reclami successivi asseritamente inoltrati, o altrimenti indicato il loro codice identificativo.

5. Sulle spese di procedura.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che

sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto “del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”.

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, delle difese svolte, dell'incongruità dell'offerta transattiva, nonché della soccombenza parziale, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 150,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di AIRONE VIAGGI XXX nei confronti della società VODAFONE ITALIA XXX.
2. La società VODAFONE ITALIA XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. Euro 3.090,00= (tremila novanta/00=) ai sensi dell'art. 8, comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS.
3. La società VODAFONE ITALIA XXX è inoltre tenuta a disporre lo storno delle fatture emesse dall'inizio del contratto e sino alla sua cessazione, provvedendo al ricalcolo degli importi dovuti dall'utente pari ad euro 49,00 mensili i.i., oltre al solo addebito dei costi per “traffico non incluso” di cui in narrativa.
4. La società VODAFONE ITALIA XXX è altresì tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. 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.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. 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).

Roma, 11/04/2017

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto