

DELIBERA DL/85/18/CRL/UD del 11 settembre 2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

F&F XXX / VODAFONE ITALIA XXX

(LAZIO/D/266/2016)

IL CO.RE.COM. LAZIO

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 11 settembre 2018;

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 della società F&F XXX presentata in data 07.04.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante, cliente Telecom, ha lamentato nei confronti del gestore, l'attivazione doppia di utenze con conseguente duplicazione dei costi, in occasione del cambio di tecnologia propostogli, da ADSL a fibra.

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

Nel mese di novembre 2014, gli veniva proposto, dall'Agenzia mandataria Vodafone, Starline XXX il passaggio alla tecnologia in fibra ottica; l'offerta veniva accettata perché ritenuta più

conveniente rispetto a quella in essere, comportando la sostituzione di un unico router per i servizi voce ed internet ai due già attivi.

L'istante precisava di essere titolare di 15 interni, utilizzati da postazioni fisse e mobili; nonostante le rassicurazioni dell'agenzia circa l'imminente regolarizzazione della fatturazione, anche la seconda fattura perveniva errata; reclamato anche al servizio clienti, apprendeva in tale occasione che era necessario disdire il vecchio contratto.

Inoltrata la disdetta, la terza fattura recava penali da recesso anticipato per Euro 1879,52

L'inoltro via fax del 20.4.2015, sortiva unicamente uno storno di Euro 350,00 per la fibra sulla quarta fattura. Nella quinta si arrivava al conteggio corretto dei costi.

Sulla base di tali premesse, la parte istante ha richiesto:

- i. il rimborso delle somme fatturate e non dovute pari ad Euro 5.397,00;
- ii. la liquidazione degli indennizzi pari complessivamente ad Euro 5.000,00 per truffa;
- iii. indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iv. indennizzo per scarsa trasparenza contrattuale;
- v. indennizzo per errata fatturazione;
- vi. Indennizzo per ritardo nella fornitura del servizio.

2. La posizione dell'operatore.

La società Vodafone Italia XXX, nella propria memoria, ha eccepito, in primis, l'inammissibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione.

Nel merito, Vodafone ha evidenziato la genericità delle contestazioni sollevate dall'istante in quanto non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti, né da alcuna valida evidenza documentale.

In particolare, il gestore ha rilevato che l'istante non ha assolto all'onere probatorio sullo stesso incombente, vale a dire il contratto sulla base del quale fonda le proprie contestazioni; nell'istanza poi non è dato evincere l'ammontare degli importi contestati di cui alle fatture ivi indicate, né a quali voci di costo essi siano riferiti.

In sede di udienza, la società, a titolo conciliativo e senza riconoscimento di responsabilità, ha avanzato un'offerta pari ad Euro 400,00 che è stata rifiutata dall'istante.

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.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle

disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Pertanto, non meritano accoglimento le richieste di indennizzo sub ii) *“a fronte della perpetrata truffa contrattuale posta in essere da Vodafone”*, in quanto di evidente natura risarcitoria, o persino di responsabilità civile connessa ad ipotesi di carattere penale. .

Deve, altresì, ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Vodafone circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione.

Il formulario UG, depositato dall'istante, di fatti, offre evidenza della coincidenza sia delle fatture ivi contestate e di quelle oggetto della presente controversia. E' evidente l'identità tra le domande svolte da parte istante in sede di conciliazione e in sede di definizione: in quest'ultima, infatti, l'istante, nell'oggetto della controversia, si riporta interamente *“al formulario UG”*. Inoltre la parte che eccepisce la inammissibilità delle avverse richieste ha l'onere quantomeno di indicarne il contenuto, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità delle domande possano essere oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità.

3.1 Sui contratti ADSL e FIBRA

Dall'esame dei documenti emerge quanto segue.

L'istante, sottoscriveva il 28 maggio 2013, con il gestore Vodafone Italia (di seguito, Vodafone), un contratto di abbonamento denominato *“Vodafone Rete Unica 2”* con Piano tariffario *“Interno Relax”* che prevedeva la nuova attivazione di 10 numeri interni fissi e 5 numeri interni mobili per un totale di 15 numeri.

Successivamente, precisamente il 17 ottobre 2014, l'agenzia di riferimento Vodafone Omnitel - Starline XXX, proponeva all'utente, che accettava, il passaggio alla rete in fibra, attraverso la sottoscrizione di un altro contratto denominato *“Soluzione Azienda Fibra Small 5”* con profilo *“Relax New”*, che prevedeva la portabilità da Telecom della numerazione 06*****267 più l'attivazione di altre 10 numerazioni e altrettanti apparati.

L'eccezione di inammissibilità della domanda sollevata da Vodafone, per non avere l'utente assolto al proprio onere probatorio di depositare il contratto contestato rispetto al quale si lamentano difformità nella sua esecuzione è solo parzialmente fondata; vero è che i contratti sono stati depositati solo con le repliche e perciò sarebbero inammissibili, tuttavia l'utente contesta l'attivazione di linee non richieste (per effetto della lamentata duplicazione) per le quali l'onere probatorio è invertito, dovendone la controparte provarne la sottoscrizione/consenso espresso (in tal senso il deposito di parte istante ha carattere condessorio); l'eccezione invece è fondata riguardo alla presunta difformità delle condizioni economiche applicate con la fatturazione, poiché non è possibile ricavare un termine di raffronto essendo entrambi i contratti sforniti delle condizioni tariffarie previste.

Ciò premesso, va anche rappresentato che i termini di presentazione dell'istanza sono confusi e contraddittori, nonché lacunosi nella documentazione allegata: non è possibile infatti individuare con assoluta certezza quali numerazioni fossero state attivate in esecuzione del contratto del 2013 (per la quale sarebbe stato sufficiente il deposito della prima fattura utile) e quali in occasione della stipula del 2014, posto che entrambi i contratti prevedevano nuove numerazioni;

ciò, preliminarmente preclude l'individuazione certa di quali siano le numerazioni oggetto di interesse attuale dell'utente, rispetto a quelle ritenute ultronee; l'utente infatti si limita ad allegare al GU14 un foglio recante "*Lista numerazioni FATTORI F&F XXX*": si tratta di 14 interni di radice 8987, 90 e 66, più due router (2766857 Vodafone rete Unica e 1711859 Vodafone Rete Unica su misura).

Si deve dedurre, atteso il contenuto dei reclami circa le perplessità suscitate dagli interventi tecnici di installazione del nuovo router, che queste siano quelle di effettivo interesse dell'utente, per le quali presumibilmente egli si aspettava un semplice trasferimento/allaccio al nuovo e unico Router fibra Soluzione Azienda Fibra Small n.3540634, contrattualizzato il 11.10.2014, in sostituzione dei due precedenti.

Tuttavia, del tutto contraddittoriamente, indica e deposita quale unica fattura corretta, l'ultima disponibile, cioè quella la n. AF14251268 del 3.10.2015 che elimina le originarie numerazioni e fattura solo le numerazioni riferibili al secondo contratto. Non ritenendo plausibile nell'ottica dell'istante, l'accettazione di un passaggio alla fibra con contestuale cambio delle numerazioni aziendali, si premette sin d'ora che la disamina analitica delle fatture sarà condotta sulla base della presunzione (in assenza di indicazioni puntuali di parte istante) che gli interni di radice 8987, 90 e 66, siano quelli che dovevano essere attestati sulla fibra, ed attivazioni indebite, quelle delle altre numerazioni scaturenti dal contratto fibra, assumendo come parametro il loro numero complessivo risultante in fattura e lasciando impregiudicata, ai fini dell'ottemperanza alla presente delibera, l'identificazione delle numerazioni.

Né è di alcun ausilio in tal senso la fatturazione Vodafone –unica per entrambi i contratti attivati e per le due sedi societarie- che ha registrato progressivi aggiustamenti dalla prima alla quinta, e per cui anche queste assumono carattere parzialmente confessorio rispetto quantomeno all'erroneità di certe contabilizzazioni, fino a soddisfare da ultimo le aspettative del cliente. Su tale aspetto Vodafone neppure argomenta, vista la scelta compiuta di non difendersi nel merito.

Considerate le reciproche negligenze delle parti nel puntellare l'oggetto di controversia, ma dovendo interpretare le deduzioni dell'utente, parte debole del rapporto, nel senso a questi non solo più favorevole ma anche più logico (Linee Guida ex Del.273/16/CONS), si dovrà ricorrere al principio equitativo previsto dalla ratio legis del 2003 (art.84 del Codice delle comunicazioni elettroniche) per cui la domanda deve essere interpretata in modo ragionevole e non eccessivamente penalizzante per entrambe le parti, rispetto al disagio patito e arrecato.

E' indubbio infatti che dai due contratti sottoscritti presenti in atti emerge che :

il contratto 2013, Vodafone Rete Unica – profilo Interno Relax per la voce e VF Internet speed per altre due sim, aveva ad oggetto le seguenti nuove attivazioni: 15 utenze fisse interne e due utenze internet con 10 apparati fissi , 5 mobili e due Speed ViK;

il contratto del 2014, Soluzione Azienda Fibra Small 5- profilo Relax New per la voce e utilizzo del router Office 365 Mail & Collaboration 5 per internet, aveva ad oggetto ulteriori 11 attivazioni tra cui un'utenza fax portata da Telecom, ed un nuovo router per l'utilizzo dei servizi Microsoft integrati, compresi nel contratto.

Il dato documentale evidenzia dunque la regolare sottoscrizione di almeno 26 utenze (esclusi i router di appoggio).

Tuttavia, in osservanza del citato principio di ragionevolezza, supportato da altre risultanze documentali (reclami dell'utente di contestazione dei costi, disdette effettuate su alcune numerazioni, fatture errate da parte del gestore), inducono a ritenere che l'effettiva volontà dell'utente non fosse quella di quasi raddoppiare le utenze a sé intestate con evidente duplicazioni dei costi, ma quello di passare dalla ADSL alla tecnologia fibra, la cui compresenza nella stessa sede di attivazione sarebbe altrimenti difficilmente comprensibile.

Attesa dunque la buona fede dell'utente nella stipula del secondo contratto a condizioni più vantaggiose del primo, deve constatarsi la mancanza di trasparenza pre-contrattuale, al netto dei supposti rilievi di natura penale, dell'agente mandatario di Vodafone il quale ha sottoposto alla stipula del cliente nuove attivazioni, anziché la variazione del contratto precedente (opzione peraltro previsto dalla PDA) pur mantenendo lo stesso codice cliente e poi, in subordine, non ha provveduto neanche a chiudere la precedente posizione contrattuale al fine di evitare l'aggravio di costi.

Può pertanto riconoscersi un ristoro all'utente a fronte del disagio patito, quantificabile, in via equitativa perché non tipizzato e non riconducibile ad un servizio specifico, ai sensi dell'art 12,3 Allegato A alla Del.73/11/CONS, in Euro 500,00.

Diversamente non si ritiene configurabile la fattispecie dei servizi non richiesti in presenza di PDA debitamente sottoscritta dal cliente.

3.2 Sulla fatturazione

La difficoltà nell'individuazione delle voci di costo contestate e pertanto rimborsabili sta, come già accennato, nell'impossibilità di individuare con certezza le utenze ascrivibili ai due contratti (poiché entrambi aventi ad oggetto numerazioni nuove) - e quindi, quelle ultroneamente attive - , a causa della mancata indicazione della situazione di partenza (numerazioni attivate ex contratto 2013) nonché la mancata prova circa il canone contratto con la seconda PDA; d'altro canto anche il gestore ha apportato progressive correzioni alle fatture, giungendo nell'ottobre 2015, ad un assetto dei servizi contrattualizzati ritenuto regolare dall'istante e perciò pacifico.

In tale ultimo quadro, come pure in quelli precedenti peraltro, compaiono numerazioni ulteriori, non riconducibili (per numerosità) alle due stipule documentate e sulle quali non può esserci alcuna pronuncia, non essendo oggetto di specifica contestazione da parte dell'utente e presenti, da ultimo, nella più recente fattura accettata dall'utente.

Solo con riferimento perciò a tale configurazione finale (fattura n. AF11077985 del 10.8.2015) si può tentare di ricostruire la situazione contabile attesa all'indomani della stipula del secondo contratto.

In tale ultimo contratto, tuttavia, è stata prevista, oltre l'importazione da Telecom di una numerazione (fax), l'attivazione di ulteriori 10 nuove numerazioni (con altrettanti apparati) che in quanto tali compaiono nelle fatture, col p.t "Relax New" e sulle quali non risulta nemmeno l'ipotesi di una sovrascrittura di quelle già attive.

Tali numerazioni aggiuntive devono pertanto essere individuate, a partire dalla fattura n.AF01776275 del 11.2.2015, in quelle attestate sul router n. 3540634 (Soluzione Azienda Fibra Small) ovvero, a parte la 06.66...267 portata da T.I., quelle con radice 891 e 8765 (tot. 10) che infatti non presentano traffico, al contrario di quelle afferenti all'anteriore contratto.

E così, in presunto accordo con le deduzioni dell'utente che intendeva sostituire un router ai due originari riducendo così il canone complessivo, nonché il canone individuale di ciascuna utenza (e ciò effettivamente trova riscontro nelle voci di costo fatturate) è ragionevole ritenere congruo il canone di Euro 350,00 del router voce/internet Soluzione Azienda Fibra Small , nonché i canoni individuali fatturati con profilo Relax New (anziché Flat o Interno Relax con cui sono fatturate le originarie utenze).

Premettendo sin d'ora che in replica l'utente ha dato prova dei pagamenti, pure contestati da controparte, dall'esame delle fatture risulta :

- sulla fattura n.AF01776275 del 06.2.2015 , vanno stornati gli importi dei canoni Vodafone Rete Unica su misura – router 1711859 e Vodafone Rete Unica 2 – router 2766857, rispettivamente per Euro 398,40 e 200,00; per ciascuna delle 14 utenze voce attestate sul router 1711859 (ed erroneamente profilate Flat) vanno stornati i canoni individuali applicati di Euro 24,00, dovendosi invece applicare il profilo Relax New di Euro 20,00 – come di seguito- , per un totale di Euro 336,00. Così sulla prima fattura sono da stornare complessivamente Euro 934,40. Sulle altre numerazioni e voci di costo, pure presenti in fattura, come anticipato non è possibile determinare alcunché attesa la mancanza di specifiche contestazioni/deduzioni.
- Sulla fattura n. AF04837566 del 08.4.2015, vanno stornati il canone Vodafone Rete Unica su misura – router 1711859, per euro 398,40 e quello di Vodafone rete Unica 2 per Euro 200,00; vanno altresì stornati complessivi Euro 8,00 per le due residue numerazioni radice 8987, rimaste attestate sul vecchio router con profilo Flat, poiché in eccesso rispetto al canone individuale di Euro 20,00 previsto da nuovo profilo. Vanno poi stornati i canoni individuali Profilo Relax New delle 10 numerazioni radice 891 e 0687654401 (esclusa la 0666 in portabilità), attestate sul nuovo router Soluzione Azienda Fibra Small (n.3540634) che risultano aggiuntive rispetto alle 11 radice 8987 e 902 nel frattempo passate su nuovo router con profilo corretto Relax New, per Euro 200,00; così, in totale, Euro 806,40.
- Sulla fattura n. AF07948720 del 5.6.2015 vanno stornati i canoni dei due router Vodafone rete Unica su Misura e Vodafone Rete Unica 2 per complessivi Euro 187,00, nonché i canoni individuali Profilo Relax New delle 10 numerazioni radice 891 e 0687654401 (esclusa la 0666 in portabilità), attestate sul nuovo router Soluzione Azienda Fibra Small (n.3540634) che risultano aggiuntive rispetto alle 11 radice 8987 e 902 passate sul nuovo router per Euro 200,00; così, in totale, Euro 387,00.
Vanno poi stornati gli importi fatturati a titolo di corrispettivo (per recesso) da Rete Unica (n.1711859 e n.2766857-conteggiato due volte) per un totale di Euro 1825,00. Così il totale storno in fattura è pari a Euro 2.212,00.
- Sulla fattura n.AF11077985 del 5.8.2015, vanno stornati i canoni individuali Profilo Relax New delle 10 numerazioni radice 891 e 0687654401 (esclusa la 0666 in portabilità), attestate sul nuovo router Soluzione Azienda Fibra Small (n.3540634) che risultano aggiuntive rispetto alle 11 radice 8987 e 902 passate sul nuovo router, per complessivi Euro 200,00.

Così, in totale, Vodafone deve rimborsare la somma complessiva di Euro 4152,00 oltre interessi dalla data dei pagamenti.

Con la fattura n. AF 14251268 del 3.10.2015, l'utente ha rappresentato la congruità dei costi addebitati, nulla dicendo sulla correttezza delle numerazioni riportate in fattura, sulle quali, come detto non è possibile alcuna pronuncia.

3.3 Sui reclami

E' in atti un reclamo del 20.4.2015 e sollecito del 25.8.2015, con i quali contesta i costi fatturati sino ad allora e per i quali chiede di essere indennizzato non avendo ricevuto risposta.

La domanda è fondata.

Il reclami sono stati pacificamente accolti per fatto concludente con l'emissione della fattura regolare del 3.10.2015, quindi con 121 giorni di ritardo rispetto al tempo utile per la risposta (45 gg ex Carta del cliente Vodafone) dalla presentazione del primo reclamo.

Spetta dunque all'utente, ai sensi dell'art.11, comma 2 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, l'indennizzo di Euro 121,00 per la mancata risposta al reclamo.

5. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, nonché in considerazione delle modalità di redazione dell'istanza, allegazione dei documenti e della violazione del principio di chiarezza degli atti ex art.16, co.2 bis, del cit.Reg. l'importo di euro 50,00 (cinquanta) .

Per tutto quanto sopra esposto,

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza della società F&F XXX nei confronti della società Vodafone Italia XXX per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura ed a corrispondere:

- Euro 4.152,00 (quattromila centocinquantadue/00), oltre interessi dalla data dei rispettivi pagamenti, a titolo di parziale rimborso delle fatture n.AF01776275, AF04837566, AF07948720, AF11077985.

- Euro 500,00 (cinquecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata trasparenza pre-contrattuale, ai sensi dell'art 12.3 Allegato A alla Del.73/11/CONS;

- Euro 121,00 (centoventuno/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami ai sensi dell'art.11, comma 2 Allegato A alla Del.73/11/CONS;

3. La società Vodafone Italia XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Co.Re.Com. 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 Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 11/09/2018

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto