AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 24/2020

XXX/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/169705/2019)
Corecom Umbria

NELLA riunione del Corecom Umbria del 14/04/2020;

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*";

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*", di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante "Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni" e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3";

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 05/09/2019 acquisita con protocollo n. 0374977 del 05/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto di tipo "affari" XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) in data 24/03/2016 è stato sottoscritto un contratto per la portabilità di 31 SIM da altro gestore e l'offerta prevedeva lo sconto di € 10 al mese a SIM (per attivazioni sopra a 20 SIM) e lo sconto "Bonus Azienda" del 5%+20%;

b) lo sconto tuttavia non è stato applicato, i canoni mensili sono progressivamente aumentati e sono state attivate delle opzioni extra senza alcuna autorizzazione e senza alcun preavviso;

c) in data 12/10/2017 è stato inviato reclamo tramite pec (pratica n. XXX), sollecitata il 26/10/2017, riscontrata dal gestore che ha comunicato di aver effettuato la disdetta dell'opzione Speed 12GB e predisposto il rimborso di € 240+IVA (pratica n. XXX), è stato inoltre applicato lo sconto di € 10 su 25 SIM dal 31 ottobre 2017 mediante rimborso dello sconto mancante sulle tre fatture precedenti, per un totale di € 1.500+IVA (pratica n. XXX);

d) tuttavia, la fattura n. XXX del 27/12/2017, contenente il rimborso di € 1.500, evidenziava la mancata applicazione dello sconto di € 10 su 25 SIM;

e) in conseguenza di ciò, il 29/01/2018 contattava il servizio clienti sollecitando la gestione del reclamo precedente e riceveva rassicurazioni sul fatto che lo sconto sarebbe stato applicato dalla fattura successiva e che per lo sconto mancante sulla fattura in questione era stato predisposto il rimborso di ulteriori € 500+IVA;

f) ciò nonostante, lo sconto di € 10 al mese su 25 SIM non è stato più applicato per un periodo complessivo di 8 bimestri (periodo fatturazione 22/12/2017 – 15/04/2019);

g) in data 31/07/2018 è stata inviata una PEC di disdetta di 3 utenze mobili (XXX, XXX e XXX) che non è stata gestita; il recesso è stato sollecitato con pec del 29/03/2019, in cui si chiedeva anche il rimborso dei canoni addebitati e non dovuti dal 31/08/2018, pari a 618.30 euro oltre IVA.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) Storno dell'intero insoluto sino a chiusura del ciclo di fatturazione;

II) Rimborso della somma di euro 2.800 per i mancati sconti ed i canoni non dovuti;

III) Indennizzo di euro 2.500 (disservizi segnalati: Mancata/tardiva risposta a reclami e Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite).

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) Nell'anno 2016 l'istante aderiva ad una proposta di abbonamento che prevedeva l'attribuzione di scontistiche, oltre all'acquisto di un dispositivo;

2) La proposta, in particolare, prevedeva complessivi 250 euro di sconto, oltre all'attribuzione di un ulteriore sconto del 20%, per 24 mesi, previsto per i clienti con oltre 20 sim;

3) Gli accrediti, che ammontano a 1825 euro, sono evidenziati nelle fatture nn. XXX, XXX, XXX, cui ha fatto seguito l'emissione di un assegno dell'importo di 554,85 euro;

4) La richiesta di recesso del 21 novembre 2016 relativa alla SIM XXX è stata gestita e non risultano altre richieste di disattivazione;

5) La fattura andava contestata entro 45 giorni dalla emissione e comunque non possono essere prese in considerazione contestazioni riferite a periodi antecedenti i sei mesi dal reclamo.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante deduce che la stessa Vodafone conferma che l'offerta prevedeva lo sconto di € 10/mese/linea su 25 SIM, sconto che non è stato attivato; gli sconti sono stati successivamente applicati come accrediti nelle fatture n. XXX, XXX e XXX e riguardano lo sconto di € 10/mese/linea, mancante sulle fatture n. XXX, n. XXX, n. XXX e n. XXX ed il rimborso del canone dell'opzione Speed 12GB mai richiesta (€ 240 + IVA) addebitato su n. 6 SIM con piano Relax L; inoltre, la richiesta di cessazione delle SIM XXX, XXX e XXX non è stata gestita.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare va dichiarata cessata la materia del contendere in relazione alle opzioni extra in quanto, per stessa dichiarazione dell'istante, l'opzione Speed 12 GB è stata disattivata ed è stato predisposto il rimborso di euro 240 + IVA. Nel merito, l'istanza può essere parzialmente accolta nei limiti e termini di seguito precisati.

L'istante lamenta la mancata applicazione dello sconto di 10 euro su 25 SIM per il periodo di fatturazione 22/12/2017 – 15/4/2019, per un totale di otto bimestri. In base all'istruttoria effettuata, risulta pacifico fra le parti che Vodafone ha regolarizzato tale situazione fino alla data del 21 febbraio 2018, data di emissione dell'ultima fattura presente in atti e contenente gli accrediti a favore del cliente.

Per quanto concerne il periodo successivo a tale data, l'operatore afferma che i costi addebitati sono coerenti con l'offerta proposta, ma non fornisce la prova dell'applicazione di detta scontistica, non producendo né la documentazione contabile né altri elementi atti a dimostrare l'effettiva applicazione dello sconto dedotto in contratto. Come noto, a fronte della contestazione dell'utente, è il gestore a dover dimostrare il proprio esatto adempimento e pertanto, in mancanza di tale prova, le richieste dell'istante appaiono meritevoli di accoglimento. A questo proposito, si evidenzia che le prime contestazioni riguardanti la fatturazione risalgono all'ottobre 2017 e che il medesimo problema, già evidenziato in quella sede, ha continuato a presentarsi, identico, fino all'aprile 2019, come evidenziato nei formulari UG e GU14. Per questi motivi, l'utente ha diritto allo storno/rimborso degli importi addebitati, al netto delle somme già accreditate, per il periodo 21 febbraio 2018 – 15 aprile 2019, nella misura di 10 euro a SIM per 25 SIM, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa del cliente.

La contestazione relativa alla mancata gestione del recesso è fondata. A questo proposito, l'istante deposita una pec indirizzata al gestore e datata 31 luglio 2018, in cui si chiede espressamente la cessazione delle numerazioni XXX, XXX e XXX. In relazione a tanto, l'operatore dichiara di aver ricevuto e gestito altra richiesta del 21 novembre 2016, tuttavia nulla deduce in merito alla richiesta di cessazione del 31 luglio 2018 di cui sopra. Per questo motivo, non essendo stata data prova della corretta gestione del recesso, la richiesta di storno/rimborso degli addebiti successivi al 31 agosto 2018 riguardanti le numerazioni XXX, XXX e XXX va accolta, con conseguente obbligo per l'operatore di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante.

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo merita accoglimento. In particolare, il reclamo del 12 ottobre 2017 risulta riscontrato, entro il termine dei 45 giorni, per facta concludentia con la fattura n. XXX del 2 novembre 2017, e con le successive, contenenti i riaccrediti relativi agli addebiti contestati. Il reclamo del 29 marzo 2019 invece non risulta riscontrato e pertanto, considerato che la prima occasione di confronto con l'operatore è coincisa con l'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione del 5 settembre 2019, spetta all'istante, ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 287,50 (2,50 euro/die X 115 gg., decorrenti dal 13 maggio 2019).

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

DELIBERA

In parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXX, per i motivi sopra indicati:

A) l'operatore Vodafone Italia SpA in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare gli addebiti nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante;

- versare all'istante la somma di euro 287,50, a titolo di indennizzo ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento. L'eventuale rimborso andrà maggiorato della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo effettivo.

B) Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Perugia, 14 aprile 2020

IL PRESIDENTE