

DELIBERA DL/24/16/CRL/UD del 18 marzo 2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxx MACRINA/VODAFONE ITALIA xxx

(LAZIO/D/15/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 18 marzo 2016;

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 del 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 xxx Macrina presentata in data 13 gennaio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato, nei confronti dell’operatore Vodafone, l’attivazione non richiesta della linea 14**521 richiedendo il rimborso delle somme indebitamente percepite dal gestore.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento di definizione, l’utente ha dichiarato quanto segue.

- a) che dal 24 aprile 2014 venivano emesse fatture e richiesti pagamenti per una linea mai avuta;
- b) che infatti dalle fatture risulta traffico zero;
- c) che alcuni pagamenti sono andati a buon fine perché avvenuti mediante pagamento automatico, poi sospeso;

d) che riceveva un sollecito per il recupero dell'insoluto.

Ha richiesto pertanto l'annullamento di tutte le fatture emesse per la linea non posseduta e la restituzione delle somme percepite per Euro 500,00;

2. La posizione dell'operatore Vodafone

L'operatore, pur avendo partecipato all'udienza di conciliazione ed all'udienza di definizione, non ha presentato memorie e/o documentazione alcuna.

In sede di conciliazione, quale proposta transattiva, ha offerto lo storno totale dell'insoluto risultante a carico dell'utente, il quale ha rifiutato la proposta.

3. Motivazione della decisione

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

La richiesta dell'utente è fondata e merita accoglimento, nei termini di cui appresso.

L'istante lamenta l'illegittima attivazione dell'utenza n. 14**521, operata dal gestore in assenza della formalizzazione scritta del necessario contratto e, pertanto, della manifestazione esplicita della volontà dell'utente.

Valga in proposito quanto stabilito in materia di attivazioni di servizi a pagamento non richiesti, ed in particolare l'articolo 3 della delibera 664/06/CONS che testualmente prevede che *“Ai sensi dell'art. 57 del Codice del consumo, è vietata la fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica, anche solo supplementari rispetto ad un contratto già in esecuzione, in mancanza della loro previa ordinazione da parte dell'utente. È altresì vietata la disattivazione non richiesta di un servizio di comunicazione elettronica. In ogni caso, la mancata risposta dell'utente ad una offerta di fornitura non significa consenso.*

Nel caso di specie, Vodafone non ha svolto alcuna attività difensiva non fornendo, pertanto, nessuna evidenza probatoria in merito alla conclusione del contratto, negata dall'istante, né della sua regolarità formale e giuridica.

“In caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi non richiesti gli operatori non pretendono dagli utenti alcuna prestazione corrispettiva e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente, che, pertanto, non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva. La violazione delle disposizioni di cui al comma 1 determina l'applicazione nei confronti dell'operatore della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura edittale prevista dall'art. 98, comma 11, del Codice”.

Pertanto, *“in mancanza della previa ordinazione da parte dell'utente”*, come richiesto dalla delibera n. 664/06/CONS - che, sola, può integrare gli estremi della positiva manifestazione del consenso dell'utente all'attivazione dei servizi - gli addebiti contestati appaiono illegittimi e di essi

deve essere disposto lo storno integrale attraverso l'annullamento delle fatture emesse, riferibili a tale utenza, mai richiesta dall'istante.

L'utente ha prodotto agli atti le seguenti fatture:

- a) n. AE05947738 del 29 aprile 2014 di € 113,94 relativa al canone bimestrale 24 febbraio 2014 – 23 aprile 2014;
- b) AE08931967 del 26 giugno 2014 di € 96,62, relativa al canone bimestrale 24 aprile 2014 – 23 giugno 2014;
- c) n. AE11922665 del 27 agosto 2014 di € 111,26, relativa al canone bimestrale 24 giugno 2014 – 23 agosto 2014;
- d) n. AE12642363 del 13 settembre 2014 di € 137,27, relativa al canone bimestrale 24 agosto 2014 – 9 settembre 2014;

L'utente deduce di aver pagato alcune somme perché le stesse sono state prelevate dall'operatore mediante sistema di pagamento automatico, ma non precisa quali importi, né produce prova dei pagamenti. Nessun rimborso dunque può essere disposto a carico di Vodafone.

L'unico dato che emerge dalle generiche deduzioni dell'istante e dalla esigua produzione documentale, è che le fatture sub a) e b) compaiono nel riepilogo insoluti della lettera della Parr Credit del 15 settembre 2014 finalizzata al sollecito di pagamento e pertanto sicuramente non sono state pagate; come non pagata risulta la fattura precedente, la n.AE02942807 di Euro 115,77 risultante anch'essa dal riepilogo della società di recupero crediti, ma non prodotta né citata dall'utente), e che pertanto può rientrare nel conteggio in quanto fatta oggetto di proposta conciliativa all'udienza del 26.11.2014, dallo stesso gestore.

Risultando le somme insolute già dalla prima fattura di febbraio 2014, e in assenza di evidenze di pagamento, pare ragionevole presupporre che siano rimaste insolute anche le restanti fatture sub c) e sub d), di agosto e settembre; per cui non è fondata la domanda di "restituzione di somme per Euro 500,00" in quanto le stesse non risultano pagate.

Deve tuttavia disporsi a carico di Vodafone l'annullamento delle suddette fatture con storno dei relativi importi mediante emissione delle relative note di credito.

Non può sottacersi al riguardo, che quanto deciso con il presente provvedimento coincida con la proposta conciliativa formulata dal gestore e rifiutata dall'utente in occasione dell'udienza per l'esperimento del tentativo di conciliazione del 26.11.2014, dal cui verbale risulta che: " *Vodafone, senza riconoscimento di responsabilità contropropone per spirito conciliativo a stralcio, lo storno dell'insoluto pendente sul cliente sin dalla fattura emessa il 26.2.2014...*"

Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo compensare le spese tra le parti, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, in ragione del modesto valore di controversia, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e della proposta conciliativa offerta dall'operatore.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento ;

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza della Sig. xxx Macrina nei confronti della società Vodafone Italia xxx.
2. La società Vodafone Italia xxx è tenuta a disporre l'annullamento con storno dei relativi importi di tutte le fatture emesse a valere sull'utenza n. 14**521, fin dalla AE02942807 del 26.2.2014 e a provvedere al ritiro della procedura di recupero crediti.
3. La società Vodafone Italia xxx è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom 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 decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.
5. E' 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 Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 18 marzo 2016

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto