

DELIBERA N. 356/2022/CRL/UD del 21/10/2022
M. L. Gxxx / VODAFONE ITALIA
(LAZIO/D/45/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 21/10/2022;

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 28 novembre 2017, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

VISTA la Deliberazione 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 Deliberazione 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 Sig.ra M. L. Gxxx di cui al prot. D288 del 15/01/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante M. L. Gxxx ha lamentato – nei confronti di VODAFONE SPA– nel modulo GU14, fatturazione non conforme alla proposta commerciale alla quale aveva dato adesione, rappresentato nel presente procedimento dall' Associazione Europea Consumatori Indipendenti.

In sintesi:

- Storno di somme non dovute.
- Rimborso somme pagate e non dovute.
- Indennizzi per servizi non richiesti.
- Indennizzi per mancata risposta a Reclami
- Indennizzi coma da allegato A DELIBERA 73/11/CONS

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- Di aver aderito in data 07/03/2015 ad un offerta commerciale di VODAFONE SPA ad un abbonamento SUPER ADLS per rete fissa con fornitura di VODAFONE STATION su una linea fissa esistente e contestualmente ad una proposta di abbonamento mobile; Il costo omnicomprendivo indicato nella mail di attivazione era di 25 + 3,00 mensile *12 mesi per attivazione, successivamente 29,00 mensili, tali importi non risultano dal modulo di adesione ai servizi, ma dalla ricezione di una mail di conferma di attivazione della rete fissa (non mobile).

- Successivamente a partire dalla seconda fattura ricevuta l'utente lamenta che gli importi addebitati non erano conformi a quanto sottoscritto, con attivazione di un piano tariffario non conforme alla proposta accettata. La proposta accettata si riferiva servizi flat (importo fisso indipendente da tempo e consumi). L'utente lamenta, nella memoria iniziale, la mancanza di un contratto richiamando gli articoli 49 e 50 del codice del consumo ed in particolare sull'onere della prova relativo all'adempimento degli obblighi informativi da parte dell'operatore. Mentre nelle repliche afferma di aver sottoscritto il contratto mancante pero dei prezzi dei servizi offerti (proposta di adesione abbonamento VF FIBRA, ADSL E TELEFONO).

- I reclami proposti tramite call center ai quali il gestore non ha dato mai puntuale riscontro, call center del 07/11/2015 h.12,00 e 15/03/2016 h 19.00

- il tentativo obbligatorio di conciliazione, discusso all'udienza del 07.12.2017, si concludeva con esito negativo in quanto l'utente si riportava alla istanza formulata in sede di richiesta di conciliazione. La definizione della controversia al CORECOM veniva avviata il 15/01/2018 con le seguenti richieste:

- storno integrale dell'insoluto, (non precisato),
- Rimborso parziale per 183,66 per somme non dovute per errato piano tariffario,
- Indennizzi 708,00 per servizi non richiesti dal 10/03/2015 al 15/02/2017 ed indennizzo di 300,00 per mancata risposta ai reclami, 200,00 per spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore.

VODAFONE SPA ha dedotto

- Inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste nel GU14 non coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione
- La mancanza di un contratto comprovante l'esatto ammontare dei costi sottoscritti dall'utente, la mancanza di alcun reclamo scritto inviato all'operatore con i requisiti indicati nelle condizioni generali del contratto. In particolare tali condizioni prevedono il termine di 45 gg dall'emissione della fattura per la sua contestazione.
- L'impossibilità di produrre i dettagli del traffico che per tutela della riservatezza non vengono conservati oltre i 6 mesi.
- La mancanza da parte dell'utente dell'onere probatorio a fondamento delle richieste ed il conseguente violazione del diritto di difesa da parte dell'operatore.

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.

Alla luce di quanto emerso dal tentativo di conciliazione, dalla domanda presentata per la definizione e dai documenti allegati, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Adesione al contratto e specificazione dei costi.

Risulta tra documenti prodotti che l'utente ha sottoscritto la propria adesione sottoscrivendo una proposta contrattuale in data 07/03/2015. Su tale modulistica non veniva chiaramente indicato il costo del servizio. Costo che veniva successivamente specificato, per la rete fissa ed internet attraverso una mail ricevuta dall'utente il giorno successivo 08/03/2015. Dai documenti presenti non si comprende quali siano i costi per i diversi servizi fruiti INTERNET-RETE FISSA-RETE MOBILE. Dal complessivo esame degli atti si evince che il servizio sia stato erogato e dalle fatture prodotte appare che dalla seconda fatturazione è stato applicato un piano tariffario diverso rispetto a quello indicato nella mail. Appare pertanto provato in atti che manca l'indicazione chiara ed esaustiva dei costi per i servizi erogati, che non sono riepilogati nella adesione alla proposta, ma che sono indicati per la sola telefonia fissa ed internet in un atto successivo. Si ritiene che in base alle indicazioni contenute nel codice del consumo sulla necessità di documentazione del contratto, nonché delle indicazioni sul rispetto del

principio di trasparenza contrattuale l'operatore non ha prodotto documentazione utile a supporto.

Dall'esame della documentazione prodotta, preso atto che solo la prima fatturazione è corretta mentre le successive vengono contestate si evidenziano differenza di fatturazione rispetto all'importo iniziale di 56,01.

GALANT E FATTURE		DIFFERENZ E
data	importo	
08/05/2015	56,01	non contestato
04/11/2015	78,01	22,00
02/03/2016	90,21	34,20
01/05/2016	90,21	34,20

Successivamente l'utente non ha pagato le fatture ricevute dall'operatore come di seguito indicato, pur avendo fruito dei servizi.

Si ritiene pertanto di accogliere la richiesta di rimborso di quanto in eccesso pagato e pari ad € 90,04 con conseguente riconoscimento dell'indennizzo ex ART.8 DEL 73/11/CONS 708,00 per il periodo dal 10/03/2015 al 15/02/2017.

Mancata risposta ai reclami. L'utente lamenta la mancata risposta ai reclami ma indica semplici conversazioni telefonici senza fornire alcun supporto documentale. Non essendo provato l'inadempimento del gestore, non si ritiene di poter accogliere la richiesta di indennizzo dell'utente, che si limita ad indicare generiche conversazioni telefoniche senza un preciso riferimento documentale.

Storno dell'insoluto. Le fatture dell'operatore che sono rimaste completamente insolte sono di seguito evidenziate.

VODAFONE INSOLUTO

data	importo
19/10/2016	289,91
14/12/2016	84,21
08/02/2017	23,20
15/02/2017	52,24

449,56

Si ritiene che l'importo delle singole fatture vada ricostruito riconducendolo a quello indicato nella prima fattura emessa non contestata pari a 56,01 ritendo dovute quelle relative alla parte non contestata e stornando tutti gli importi non dovuti, calcolando il costo per i servizi comunque fruiti dall'utente sulla base dei valori 25,00+3,00 per 12 mesi e 29,00 per i mesi successivi. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il parziale accoglimento dell'istanza della Sig.ra Maria Luisa Galante, con conseguente condanna della Vodafone spa al rimborso della somma di € 90,04 oltre alla corresponsione, a titolo di indennizzo, della somma di € 708,00 con conseguente ricostruzione della situazione contabile dell'istante mediante storno delle somme eccedenti € 56,01.

2. Vodafone Italia S.p.a. è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima. Spese di procedura compensate.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 21/10/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini