

DELIBERA DL/126/17/CRL/UD del 23 ottobre 2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

A. FALCETTA / VODAFONE XXX

(LAZIO/D/281/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 23 ottobre 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 Lazio 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 A. Falcetta del 17 aprile 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’Istante.

L’istante ha introdotto la presente controversia lamentando nei confronti di Vodafone, in relazione alla utenza mobile n. XXXXX4000, la mancata attivazione del contratto, la ritardata lavorazione della disdetta e l’indebita fatturazione conseguente.

Nell’istanza di definizione e negli scritti difensivi, l’utente ha lamentato quanto segue:

- i. il 30 settembre 2014 aveva sottoscritto il piano telefonico Vodafone Internet Speed 4G, che prevedeva una sim dati e un tablet che non è mai pervenuto nonostante i continui solleciti;

- ii. successivamente, in data 12 dicembre 2014, l'utente comunicava la volontà di recedere dal contratto mediante raccomandata a/r;
- iii. ciononostante Vodafone continuava ad inviare fatture che puntualmente venivano contestate dall'utente attraverso diverse segnalazioni e un reclamo formale rimasto anch'esso privo di risposta;
- iv. All'udienza di definizione presso il Co.Re.Com. il gestore non forniva alcuna motivazione in merito all'inadempimento ma proponeva un rimborso di euro 500,00 che l'istante non accettava richiedendo un indennizzo di euro 956,47 a titolo di rimborso fatture emesse e già regolarmente pagate.

Alla luce di tali premesse, l'utente chiedeva:

- a. euro 956,47 a titolo di rimborso fatture emesse e già regolarmente pagate;
- b. euro 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- c. euro 200,00 a titolo di spese sostenute per il procedimento;
- d. euro 585,00 per ritardata attivazione sim dati;
- e. euro 2.602,50 a titolo di risarcimento danni per ritardata disdetta.

2. La posizione dell'operatore.

Vodafone, nel rispetto dei termini procedurali, ha prodotto una memoria difensiva, con documentazione allegata nella quale ha richiesto il rigetto delle domande precisando quanto segue:

- i. in data 30 settembre 2014 veniva attivato il contratto mobile Vodafone Internet Speed 4G sull'utenza dell'istante;
- ii. chiedeva al Co.Re.Com., in caso di accoglimento della domanda, di valutare la ritardata disattivazione del servizio in via analogica, ossia in relazione al disposto dell'art.10 dell'allegato A alla Del.n.73/11/CONS nella misura di euro 200 l'anno;
- iii. eccepiva l'inammissibilità della domanda la domanda in merito alla richiesta risarcitoria non prevista in tale sede;
- iv. precisava, come già manifestato in sede di conciliazione, di aver rimborsato al cliente le rate già pagate per l'acquisto del dispositivo attraverso un assegno di trattenza del valore di euro 296,12 compensando l'importo di cui alla fattura emessa il 19 agosto 2015;
- v. affermava altresì di aver già proposto in sede di conciliazione lo storno del corrispettivo della predetta fattura.
- vi.

3. Motivazione della decisione.

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Con riferimento alla domanda formulata in istanza, si rileva che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, 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. Ciò premesso, la domanda di risarcimento del danno contenuta in istanza (2.602,50 euro per ritardata disattivazione) risulterebbe inammissibile in questa sede.

Esclusa, pertanto, ogni pronuncia risarcitoria, la domanda de qua dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale domanda di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti contrattuali che venissero accertati.

3.1 Sulla ritardata attivazione.

Nel caso di specie, dall'istruttoria condotta è emersa, per quanto poco leggibile, la contrattualizzazione di una sim dati attraverso l'attivazione di una promozione denominata Vodafone Internet Speed 4G che prevede 42.2 Mega di velocità per i primi 20 GB al bimestre e Internet Key 42.2, incluso l'acquisto rateale di un tablet. Purtroppo, non vi è alcuna traccia di detto acquisto sebbene la circostanza sia ammessa dal gestore che in seguito ha emesso apposito storno dell'importo dell'apparato la cui consegna è stata contestata dall'utente.

Dalle fatture depositate dall'utente si evince l'applicazione del piano tariffario previsto e, come riferito dallo stesso, la consegna di una sim dati (circostanza anche questa non smentita dal gestore). Per l'evidente nesso causale insito nella promo, è pacifico che la sim sia stata indebitamente fatturata in quanto, senza l'apparato, la connessione dati non sarebbe stata possibile.

Da parte sua, l'operatore, acclarata l'avvenuta sottoscrizione del contratto, non ha dato prova alcuna della effettiva attivazione del servizio – mediante consegna del tablet - entro i regolari tempi contrattuali per l'evidente impossibilità tecnica di cui sopra, provvedendo, infatti, al rimborso totale delle rate del tablet.

Stante la deduzione dell'utente, pertanto, la fatturazione è stata illegittimamente emessa e, dunque, va stornata o rimborsata.

A detta dell'utente sarebbero stati corrisposti gli importi delle fatture dei mesi di novembre 2014, gennaio 2015 e marzo 2015 in quanto addebitati su carta di credito; tuttavia non è stata data prova dell'esborso né sono state depositate le fatture stesse al fine di verificare gli importi possibili del rimborso medesimo.

Per questa evidente lacuna probatoria nulla può disporsi in merito alla restituzione di dette somme il rimborso delle quali sarebbe dovuto dal gestore, solo a seguito di verifica dei pagamenti.

Quanto allo storno, indipendentemente alle dalle vicende contestate sulla disdetta contrattuale, la mancata attivazione del contratto comporta senz'altro l'annullamento delle fatture emesse a valere sulla posizione 7.1783491.

Quanto all'indennizzo richiesto per ritardata attivazione (sub d), lo stesso può essere riconosciuto, ex artt. 3, co.1, e 12, co.2, dell'allegato A alla Del.73/11/CONS, dalla decorrenza del contratto (non risultando depositate le condizioni temporali per la consegna dell'apparato), fino alla manifestata volontà di risolverlo, ossia dal 30 settembre 2014 fino al 12 dicembre 2014, data in cui è venuto meno l'interesse alla prestazione, per Euro 1095,00.

3.2. Sulla mancata lavorazione della disdetta.

E' in atti la ricevuta di ritorno della lettera di disdetta priva del testo effettivo il cui contenuto è stato, tuttavia, ammesso dal gestore, il quale, sebbene non abbia preso posizione sulla circostanza, ha inteso, piuttosto, contrastare la sussistenza di un indennizzo e la sua relativa quantificazione, con ciò ammettendo implicitamente l'inadempimento.

In tal caso, l'operatore avrebbe potuto dimostrare che il ritardo non derivava da una sua responsabilità ai sensi dell'art. 1218 c.c., dacchè determinato da circostanze ad esso non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da propria colpa. Inoltre, avrebbe anche potuto fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella gestione del recesso, mettendolo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore avrebbe anche potuto dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli incontrati, per esempio documentando la tempestività di tutte le attività a suo carico.

A contrariis, nel caso di specie, dall'istruttoria condotta, è emerso, come dato non contestato dall'operatore e pertanto pacifico, che la parte istante abbia comunicato a Vodafone la volontà di cessare l'utenza n. XXXXXXXX in data 12 dicembre 2014. A fronte di tale manifestazione di volontà non è seguita la gestione del recesso da parte dell'operatore, né il medesimo, pur onerato in tal senso, ha prodotto documentazione atta a provare che tale inadempienza sia da ricondurre a cause ad esso non imputabili o a dimostrare di avere fornito tempestive, corrette e adeguate informazioni all'utente in merito ad eventuali difficoltà nella lavorazione della disdetta.

Tuttavia, alcun indennizzo può essere riconosciuto all'utente in questa sede in quanto la relativa fattispecie indennizzatoria non è contemplata fra quelle tipiche previste dalla Delibera 73/11/CONS, essendo la domanda interamente esaurita dal già disposto storno di fatturazione.

3.3. Sulla mancata risposta al reclamo.

Non è in atti alcun reclamo né sono stati circostanziati i riferiti contatti telefonici, per cui la domanda non può essere esaminata.

4. Sulle spese di procedura.

Per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n.173/07/CONS, del 19 aprile 2007, nel determinare rimborsi ed indennizzi, si deve tener 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 adottato dalle parti e delle difese svolte, nonché della carente allegazione di parte istante, si ritiene equo liquidare l'importo di Euro 50,00 per spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CO.RE.COM.

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

1) Accoglie parzialmente l'istanza dell'utente A. Falcetta nei confronti della società Vodafone XXX;

2) La società Vodafone XXX , oltre alla corresponsione di Euro 50,00 per spese di procedura è tenuta a:

- pagare in favore dell'istante l'importo di euro 1.095,00 ex artt. 3, co.1, e 12, co.2, dell'allegato A alla Del.73/11/CONS;
- stornare tutte le fatture emesse successivamente alla sottoscrizione del contratto, non dovute a causa dell'accertato inadempimento, comprese quelle addebitanti la penale da recesso anticipato;
- rimborsare quanto al gestore risulti effettivamente pagato, al netto di quanto già restituito mediante assegno.

3) La società Vodafone 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, 23/10/2017

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto