

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx/Vodafone Italia xxx**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vice Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom incaricato della redazione del presente atto*

IL COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTA l'istanza GU14 n. 136 del giorno 14 aprile 2016 con cui xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Italia xxx (di seguito, per brevità, Vodafone) ai sensi dell'art. 14 del

Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante titolare di un contratto *business* sull’utenza n. 050 936xxx con la società Vodafone lamenta, da parte dell’operatore il ritardo nell’attivazione dell’utenza fissa, l’attivazione di servizi non richiesti e una fatturazione difforme rispetto a quella prospettata in sede di sottoscrizione del contratto.

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

- nel marzo 2014 aderiva ad un proposta contrattuale, formulata tramite un agente Vodafone, sia per la *“linea mobile che per la linea fissa con aggiunta di 2 smartphone”*;
- veniva attivata solo l’utenza mobile e i due apparati non venivano consegnati;
- sollecitava telefonicamente l’operatore *“per capire il motivo del mancato allacciamento della linea fissa, la risposta era sempre che dovevano verificare e che sicuramente [sarebbe stato] contattato”*;
- trascorso *“quasi un anno”*, un ulteriore agente Vodafone *“confermò il preventivo fatto in precedenza (...) assicurando che si sarebbe attivato per farci avere finalmente la linea fissa e Adsl, confermando anche che era sempre in corso l’offerta Vodafone del 50% sui servizi ADSL-Linea fissa. Avremmo dovuto spendere circa 230 € iva inclusa per ogni bolletta bimestrale”*;
- non veniva *“mai rilasciata alcuna copia del contratto”*;
- riceveva *“la prima fattura”* pari a *“387 €”* e quindi le *“successive con importi ancora maggiori (460 €) trovando anche addebitati servizi e apparecchi (...) mai richiesti, come ad esempio l’aggiunta di un numero supplementare e 2 telefoni in più rispetto a quelli che erano stati indicati dall’agente di Vodafone”*;
- richiedeva chiarimenti all’agente di riferimento, con comunicazione a mezzo e-mail del 7 aprile 2015, con la quale contestava la fattura n. AF04141983 del 19 marzo 2015 pari ad euro 387,18, in quanto *“maggiore rispetto a quanto (...) comunicato in sede di sottoscrizione del contratto, di oltre il 68%”* e ritenendo dovute solo le somme pari a *“circa 230 Euro (IVA compresa) a fattura bimestrale”* chiedeva che *“la situazione [fosse] quella concordata in sede di sottoscrizione del contratto”* e che *“nella prossima fattura [venissero] stornate le cifre impropriamente pagate”*;
- l’agente Vodafone lo invitava *“a rivolgersi a Vodafone per richiedere la correzione della fattura agli importi che lui aveva confermato”*;
- bloccava *“l’addebito bancario per evitare di pagare cifre doppie rispetto a quelle pattuite”* e

DELIBERAZIONE
n. 45 del 25 settembre 2018

formulava “ *reclamo ufficiale a Vodafone in data 28 maggio 2015*”, che rimaneva inesitato;

- il servizio veniva interrotto senza preavviso in data 4 dicembre 2015 e in data 14 dicembre 2015;

- per avere chiarimenti in merito alla vicenda contattava il *call center* dell’operatore che riferiva “*che secondo loro si trattava di "ERRATA VENDITA" (sconto del 50% applicabile solo a nuovi clienti) e si ritenevano totalmente non responsabili di quanto accaduto ad opera dei loro agenti ufficiali*”.

In data 15 febbraio 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

i) “*lo storno delle somme vantate dalla controparte in quanto ritenute, in gran parte, illegittime*”;

ii) l’indennizzo di 300,00 euro per mancata risposta ai reclami;

iii) l’indennizzo di “*€ 5.475,00 per la mancata attivazione delle linee fisse con riferimento alla richiesta del 2014*”;

iv) l’indennizzo di “*€ 5475,00 per mancata comunicazione dell’impedimento*”;

v) “*l’indennizzo di euro 270,00 per attivazione mai chiesta, del numero 050 6139xxx*”;

2. La posizione dell’operatore.

La società Vodafone, in data 13 maggio 2016 ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha dedotto quanto segue:

- “*l’esposizione dei fatti rappresentati da controparte non trovano riscontro nella documentazione in possesso di Vodafone*”;

- “*la totale assenza di idonea documentazione, non rileva alcun profilo di responsabilità della Società telefonica*”;

- “*che alcuna responsabilità potrà essere imputata a Vodafone in quanto, l’istante, non ha in alcun modo provato il disagio patito né ha provato che questo possa essere imputato alla società convenuta*”;

- “*l’assenza della prova dei fatti e delle circostanze poste a fondamento dell’istanza, dai quali emergerebbe l’inadempimento di Vodafone, induce a ritenere infondata in fatto ed in diritto oltre che non è sufficientemente provata la domanda dell’istante nel confronti di Vodafone*”;

L’operatore, infine, ha richiamato le “*Limitazioni convenzionali di responsabilità*” previste dalla propria Carta Servizi, precisando altresì che: “*la richiesta (...) appare ingiustificata anche alla luce del breve*

periodo di disservizio lamentato. La somma richiesta da controparte è da considerarsi infatti una richiesta di risarcimento di danno”.

In data 20 maggio 2016 l’operatore presentava ulteriore memoria, irricevibile perché oltre i termini concessi dal responsabile del procedimento; ad ogni buon conto il contenuto esposto nulla di nuovo apporta a quanto presente agli atti del procedimento.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte nei limiti che seguono.

In primis, con riferimento all’eccezione sollevata dall’operatore Vodafone relativa alla richiesta di risarcimento danni, 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; pertanto le domande della società istante ai sensi delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS, saranno interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare.

Con riferimento alle domande di cui ai punti *sub iii)*, *sub iv)* e *sub v)* volte rispettivamente ad ottenere l’indennizzo “*per la mancata attivazione delle linee fisse*”, “*per la mancata comunicazione dell’impedimento*” e “*per attivazione mai chiesta, del numero 050 6139xxx*”; si evidenzia che le stesse non possono essere prese in considerazione in questa sede perché non sono state preventivamente sottoposte al prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione.

Nel merito.

La parte istante riferisce di aver avuto un ritardo nell’attivazione dell’utenza fissa, l’attivazione di servizi non richiesti e una fatturazione difforme rispetto a quanto concordato in sede contrattuale, laddove l’operatore eccepisce l’infondatezza delle pretese dell’istante medesimo.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte nei limiti che seguono.

Con riferimento alla domanda *sub i)* relativa allo “*storno delle somme vantate dalla controparte in quanto ritenute, in gran parte, illegittime*”.

Sul punto è opportuno premettere, che al termine dell’istruttoria procedimentale, dopo aver esaminato la documentazione agli atti e ricostruiti i fatti, deve evidenziarsi che il caso in esame verte sostanzialmente sulla difformità di fatturazione rispetto a quanto pattuito in sede di trattativa precontrattuale.

Dalle risultanze istruttorie si evince, infatti, che la proposta contrattuale sia stata formalizzata dall’agente di riferimento mediante l’invio di una e-mail del 14 marzo 2014 da cui si evince l’esistenza di una proposta precontrattuale che prevedeva l’attivazione di “*1 linea voce e adsl, con chiamate illimitate su fissi e cellulari nazionali, adsl fino a 20m illimitata, doppio wi-fi, 2 sim voce con chiamate*

illimitate nel raggio di 2 km dalla station e con fino a 900 minuti di chiamate fuori, 700 sms e internet illimitato; 1 chiavetta per navigazione a casa; 1 iphone 4s e i blackberry compresi nel preventivo”[per un] totale 224,80” euro.

La società istante ha allegato, altresì, la contestazione effettuata ad ulteriore agente Vodafone a mezzo e-mail del 7 aprile 2015 relativa alla fattura n. AF04141983 del 19 marzo 2015 pari ad euro 387,18, in quanto *“maggiore rispetto a quanto (...) comunicato in sede di sottoscrizione del contratto, di oltre il 68%”* e ritenendo dovute solo le somme pari a *“circa 230 Euro (IVA compresa) a fattura bimestrale”* chiedeva che *“la situazione [fosse] quella concordata in sede di sottoscrizione del contratto”* e che *“nella prossima fattura [venissero] stornate le cifre impropriamente pagate”*.

Al riguardo, giova richiamare che *“con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l’operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all’atto della stipula della proposta contrattuale. Nel caso di specie, risultando provata la difformità tra le condizioni pattuite e quelle applicate, deve riconoscersi la responsabilità dell’operatore, con conseguente diritto dell’utente al rimborso o allo storno degli importi fatturati in eccedenza rispetto a quanto contrattualmente pattuito”* (Deliberazione n. 143/10/CIR e Deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/17).

Sul punto viene in rilievo il costante orientamento espresso dall’Autorità in materia (*ex multis* Delibera Agcom 20/08/CIR) secondo il quale: *“Gli utenti hanno diritto all’attivazione dell’offerta descritta al momento della conclusione del contratto, ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dell’applicazione delle condizioni pattuite. Gli utenti, infatti, hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura, anche ai sensi dell’art. 4 della delibera n. 179/03/CSP e del codice delle comunicazioni elettroniche, poiché solo in questa maniera è effettivamente tutelato il loro diritto di scelta e la conseguente possibilità di orientarsi verso una diversa offerta commerciale”*.

Infine è opportuno rilevare che le allegazioni dell’istante devono ritenersi non fondatamente contestate da Vodafone, sulla quale, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe l’onere probatorio della circostanza di aver computato i costi di cui alla propria fatturazione conformemente al contratto concluso tra le parti (Delibera Agcom n. 124/17/CIR).

Al contrario, la società Vodafone non ha dato evidenza probatoria alcuna in relazione a quali siano state le condizioni economiche accettate dall’utente; pertanto, alla luce di quanto sopra rappresentato, nonché dalla documentazione in atti, ne consegue che l’operatore Vodafone, è tenuto a regolarizzare la posizione contabile - amministrativa dell’associazione istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) delle somme eccedenti rispetto all’importo omnicomprendivo di euro 224,80 bimestrale previsto nella citata proposta contrattuale a partire dalla fattura n. AF04141983 del 19 marzo 2015 fino alla data di presentazione della presente istanza, al netto di eventuali addebiti per costi relativi ad apparati.

Sulla mancata risposta al reclamo.

La domanda non è fondata e non merita accoglimento atteso che in atti non risulta allegata alcuna prova di invio dell'asserito *"reclamo ufficiale a Vodafone data 28 maggio 2015"*, così come invece previsto dalla normativa di settore, in merito a segnalazioni e/o reclami inoltrati all'operatore .

Infatti a fronte della contestazione del gestore Vodafone circa *"la totale assenza di idonea documentazione"*, agli atti risulta solo la copia di una segnalazione, peraltro non datata, priva di indicazione sulla modalità di invio, nonché di prova di inoltro della medesima al gestore.

Infine si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

VISTO l'Ordine di Servizio del Segretario Generale n. 9 del 24 luglio 2018, con il quale, a seguito della temporanea assenza della Dott.ssa Cinzia Guerrini, è stato individuato il Dott. Luciano Moretti, dirigente del Settore "Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore Civico, al Garante dei detenuti e all'Autorità per la partecipazione" quale dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom;

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti svolta su proposta del Presidente nella seduta del 25 settembre 2018;

D E L I B E R A

parziale accoglimento parziale dell'istanza presentata in data 14 aprile 2016 dall'xxx nei confronti dell'operatore Vodafone Italia xxx , che detto operatore provveda a:

1) regolarizzare la posizione contabile - amministrativa dell'associazione istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) delle somme eccedenti rispetto all'importo onnicomprensivo di euro 224,80 bimestrale previsto nella proposta contrattuale a partire dalla fattura n. AF04141983 del 19 marzo 2015 fino alla data di presentazione della presente istanza, al netto di eventuali addebiti per costi relativi ad apparati.

2) pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario della somma di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Le somme così determinate a titolo di rimborso di cui al precedente punto 1) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

DELIBERAZIONE
n. 45 del 25 settembre 2018

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Enzo Brogi