

**DELIBERA DL/074/18/CRL/UD del 31 luglio 2018**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**A. Di Giacobbe / Vodafone XXX**

**(LAZIO/D/1047/2017)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 31 luglio 2018;

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 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. Di Giacobbe presentata in data 28.11.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato nei confronti di Vodafone XXX la indebita fatturazione di somme non dovute e la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, l’istante, cliente Vodafone, ha dichiarato:

a) di avere aderito a febbraio 2017 ad un’offerta telefonica di un operatore Vodafone per l’acquisto di un tablet e di una sim dati

b) che in data 27 febbraio 2017, alla consegna del tablet, si rendeva conto che l’apparecchio consegnato non sarebbe stato consono alle sue esigenze e, contattato immediatamente il servizio

clienti, provvedeva, in data 11.3.2017, a restituire il dispositivo ed ad inoltrare, già in data 6.3.2017, formale reclamo al gestore diretto all'annullamento del contratto (mai sottoscritto).

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto all'operatore:

1. Annullamento con nota di credito della fattura n.5736421858 e della sim dati collegata 3402500159;
2. Rimborso della somma di € 524,73 relativi ad importi già pagati;;
3. Indennizzo per mancata risposta al reclamo;
4. Rimborso delle spese di procedura per € 300,00;

## **2. La posizione dell'operatore Vodafone XXX.**

L'operatore ha chiesto il rigetto dell'istanza avendo correttamente operato.

## **3. Integrazione istruttoria**

All'udienza di definizione del 7.3.2018, il legale verbalizzante chiedeva alle parti, nel termine di 20 giorni, integrazione istruttoria delle fatture relative al periodo in contestazione onerando dell'incombente entrambe le parti.

Provvedeva l'istante nel termine concesso.

## **4. 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 nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte, così come di seguito precisato.

### **Recesso dell'istante**

La fattispecie rientra nell'ambito disciplinare dei c.d. "contratti a distanza" di cui all'Art. 50 e segg. del Codice del Consumo, disciplina ripresa e dettagliata dalla Delibera n. 664/06/CONS con riferimento ai contratti per la somministrazione di servizi di comunicazione elettronica, conclusi con tale tecnica di comunicazione.

In particolare, si richiamano in materia: 1) la Delibera n. 278/04/CSP "Direttiva in materia di carte dei servizi e qualità dei servizi di televisione a pagamento", secondo la quale "*I comportamenti dei fornitori di servizi di televisione a pagamento nei confronti degli utenti si ispirano a criteri uguaglianza, trasparenza e imparzialità*" (Art. 4 - principi generali); 2) la Delibera n.79/09/CSP "Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche", secondo la quale "*Gli operatori sono responsabili del rispetto delle disposizioni della presente direttiva, a prescindere dalla tecnologia utilizzata e dalla modalità organizzativa con cui i servizi telefonici di contatto sono resi, senza alcuna differenziazione tra servizi prestati direttamente o indirettamente, ossia tramite società di servizi cui viene affidata la gestione degli stessi*" (Art. 3 - responsabilità degli operatori) e "*Gli operatori assicurano, nell'effettuazione di contatti outbound, il rispetto delle disposizioni di cui all'art. 4 della presente direttiva. Nel caso di contatti a scopo di proposta contrattuale – sia inbound che outbound - gli operatori assicurano, nella gestione del contatto con l'utente e in tutta la fase pre-contrattuale il rispetto delle norme previste: a) dal codice delle comunicazioni elettroniche, in particolare dall'art. 70; b) dal codice del consumo, in particolare dagli articoli 24 e 52; c) dal regolamento*

*in materia dei contratti a distanza, di cui alla delibera 664/06/CONS” (Art. 8 - Contatti outbound e contatti a scopo contrattuale).*

Nel caso che ci occupa assume rilievo, in particolare, il combinato disposto dei commi 5 e 6 dell’Art. 2 della Delibera n. 664/06/CONS il quale stabilisce che la volontà inequivoca dell’utente di concludere il contratto – nella fattispecie, a determinate condizioni - deve risultare da un modulo, ovvero altro documento contrattuale (...) con la specificazione che, nel caso venga utilizzata la comunicazione telefonica, l’adempimento degli obblighi informativi sul contratto stipulando ed il consenso informato dell’utente, *“possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, sempre che l’operatore abbia adempiuto anche agli oneri di cui al comma seguente”*; ciò deve avvenire, ai sensi del successivo comma 6, mediante l’invio di un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni di cui all’Art. 53, comma 1, del Codice del Consumo (condizioni e modalità di esercizio del diritto di recesso, recapiti del gestore per i reclami, servizi di assistenza e garanzie), nonché delle informazioni di cui all’Art. 52, quelle cioè relative al contratto concluso (caratteristiche essenziali del servizio, prezzo, esistenza del diritto di recesso, durata e validità dell’offerta e del prezzo ecc.).

In alternativa al modulo di conferma, l’Operatore può redigere un vero e proprio contratto in base alle informazioni risultanti dal vocal order ed inviarlo all’utente per la sottoscrizione, *“al più tardi al momento dell’inizio dell’esecuzione del contratto”* (comma 7).

Lo spirito della disposizione normativa è finalizzato a rafforzare il diritto del consumatore ad avere piena consapevolezza circa le proposte commerciali alle quali ha precedentemente aderito per telefono, mediante presa visione di un documento scritto, al fine di verificare la rispondenza delle condizioni all’offerta prospettata e di poterci ripensare.

Vodafone non ha fornito nella presente procedura alcuna prova di aver inviato la conferma del contratto per iscritto e neanche ha depositato il vocal order.

A ciò si aggiunge, circostanza non meno rilevante, che l’istante entro i 14 giorni dal ricevimento del dispositivo, in attuazione della normativa del Codice del Consumo, ed in pieno esercizio del diritto di recesso, ha non solo restituito l’apparecchio ma anche inoltrato valido reclamo di recesso dal contratto.

Anche per questa motivazione si ritiene di procedere al rimborso delle fatture prodotte dall’istante, nella parte in cui Vodafone contabilizza i costi per la sim dati 340xxxx0159 e per il tablet regolarmente e tempestivamente restituito dall’istante, secondo le modalità di seguito indicate:

- Fattura AH05394318 del 30.3.2017 per € 108,33+ iva;
- Fattura AH009004530 del 24.5.2017 per € 106,6 + iva;
- Fattura AH12655879 del 19.7.2017 per € 106,60+ iva;
- Fattura AH16336079 del 120.11.2017 per € 106,60+ iva;
- Fattura AH20041483 del 8.11. 2017 per € 106,60+iva;

Nulla viene disposto in merito alla richiesta di annullamento con nota di credito della fattura n. 5736421858 dal momento che, richiamata in tutti gli scritti difensivi dell’istante, non risulta mai prodotta.

## **5. Sulla mancata risposta al reclamo**

L’istante lamenta infine la mancata ed adeguata risposta al reclamo del 6.3./13.3.2017.

Rileva, allora, il disposto dell'Articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta al reclamo inviato da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'Articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP.

Spetta, pertanto, all'utente l'indennizzo per mancata risposta al reclamo dal 27/4/2017 (detratti i 45 giorni utili alla risposta) al 6/11/2017, data dell'udienza di conciliazione, per un totale di Euro 203,00.

## **6. Sulle spese del procedimento**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga 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 tenuto dalle parti e delle difese svolte, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione da porsi a carico dell'operatore Vodafone XXX,

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

1. Accogliere parzialmente la domanda dell'utente A. Di Giacobbe, assistito dall'Avv. S. di Giacobbe, presentata in data 28.11.2017;
2. La società Vodafone XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alle spese di procedura per Euro 100,00, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
3. Euro 203,00 (duecentotre/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'art.11 dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS;

- La società Vodafone XXX è tenuta inoltre a rimborsare le seguenti somme: Fattura AH05394318 del 30.3.2017 € 108,33+ iva; Fattura AH009004530 del 24.5.2017 € 106,6 + iva; Fattura AH12655879 del 19.7.2017 € 106,60+ iva;
- 4. Fattura AH16336079 del 120.11.2017 € 106,60+ iva; Fattura AH20041483 del 8.11. 2017 € 106,60+ iva quali maggiori somme illegittimamente fatturate;
- 5. La società Vodafone Italia XXX è tenuta altresì a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
- 6. Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva;
- 7. Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.
- 8. La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Co.Re.Com. Lazio.

Roma, 31/07/2018

Il Presidente  
Michele Petrucci  
Fto

Il Dirigente  
Aurelio Lo Fazio  
Fto