

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PENGAS XXX / VODAFONE ITALIA XXX
(LAZIO/D/505/2016)

Registro Corecom n. 56/2018

IL DIRIGENTE

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 Pengas XXX presentata in data 1.7.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato, nei confronti dell’operatore Vodafone, in relazione alla linea fissa XXXXXX9628 e alla utenza mobile XXXXXX3206 oltre a tutte le ulteriori utenze associate al codice cliente n. xxxx0060, la mancata corrispondenza tra le condizioni contrattuali stipulate e quelle applicate, con conseguente addebito di cifre esorbitanti rispetto alle somme pattuite.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli scritti difensivi, ha dichiarato di aver accettato nel mese di maggio 2014 una rimodulazione delle tariffe sulla base dell’offerta formulata dall’agente di Vodafone, che gli aveva garantito una spesa bimestrale pari a circa € 1.000,00.

Resosi conto al ricevimento della prima fattura n. AE11570524 di importo bimestrale pari ad € 2.012,18, della difformità delle condizioni applicate rispetto a quelle pattuite, ed in particolare la

presenza di voci incomprensibili come ricariche, postazioni telefoniche e linee, provvedeva a contattare numerose volte il servizio clienti del gestore, nonché con mail del 29.8.2014 chiedeva all'agente delle delucidazioni sulle tariffe applicate. Solo in data 19.11.2014, l'agente riscontrava la segnalazione, comunicando che avrebbe effettuato le verifiche sulla situazione rappresentata.

Aveva inoltre inoltrato formali reclami al gestore con fax del 2.9.2014 e del 20.11.2014, nonché raccomandata a/r del 29.2.2016 di contestazione delle fatture nn. AE 11570524 del 20.8.2014 (€ 2.212,18), AF11897452 del 19.8.2015 (€ 1.634,88), AF 15059989 del 17.10.2015 (€ 1.757,62), AF 18269360 del 18.12.2015 (€ 1.770,55) e AG 02333511 del 16.2.2016 (€ 1.744,19) e di segnalazione della scarsità del segnale voce e dati che persisteva da mesi.

Non avendo ricevuto alcun riscontro da Vodafone, procedeva a richiedere la portabilità di tutte le utenze verso un operatore terzo. Nonostante la disdetta inoltrata, il gestore continuava ad emettere le fatture e, in violazione della Legge n. 40/2007, gli addebitava i costi per il recesso anticipato.

In considerazione di tutti i disservizi avuti e del mancato riscontro ai reclami presentati, l'istante chiedeva al gestore

- lo storno di tutta la posizione debitoria pari a € 4.942,71 relativa alle fatture nn. AG 02333511 del 16.2.2016 (€ 1.744,19), AG05636408 del 15.4.2016 (€ 1.795,74) e AG08651746 del 15.6.2016;
- la liquidazione di un indennizzo di € 1.800,00;
- € 200,00 per spese di procedure.

2. La posizione dell'operatore Vodafone

Il gestore Vodafone ha contestato quanto dedotto dall'istante, rilevando quanto segue:

- nella proposta di abbonamento sottoscritta dall'utente non veniva indicata la somma di € 1.000,00, bensì il riepilogo delle condizioni contrattuali con l'indicazione delle diverse numerazioni attivate;
- nel periodo oggetto di contestazione non aveva ricevuto alcun reclamo formale inviato secondo le indicazioni previste nelle Condizioni Generali di Contratto e, peraltro, le fatture emesse in tale periodo erano state regolarmente saldate;
- aveva correttamente applicato i piani tariffari previsti nella proposta di abbonamento sottoscritta dal cliente, rilevando quindi la correttezza della fatturazione, in merito alla quale le uniche fatture che potevano essere esaminate erano comunque quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui era stato presentato il reclamo, come previsto dalla Determina 49/15/DIT;
- la società, pur avendo usufruito regolarmente del servizio, aveva omesso il pagamento delle ultime fatture (AG 02333511, AG05636408, AG08651746 e AG12006777);
- quanto invece alla richiesta di indennizzo eccitava la sua palese genericità e la sua mancata imputazione a qualsiasi specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle delibere Agcom, così come invece richiesto dall'art. 19, comma 4, della Delibera n. 173/07/CONS.

Concludeva precisando che l'utente era attualmente disattivo e che risultavano ancora presenti fatture insolute per un importo di € 6.001,26.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si rileva che la richiesta di un indennizzo di € 1.800,00 non trova corrispondenza in alcun parametro indennizzatorio previsto nella Delibera n.73/11/CONS e sembra integrare una domanda di risarcimento del danno esclusa dalla competenza dell'autorità adita la cui pronuncia è, viceversa, limitata, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Sempre preliminarmente deve essere dichiarata inammissibile la domanda di storno di tutta la posizione debitoria pari a € 4.942,71 relativa alle fatture nn. AG 02333511 del 16.2.2016 (€ 1.744,19), AG05636408 del 15.4.2016 (€ 1.795,74) e AG08651746 del 15.6.2016, poiché la stessa non è stata avanzata in sede di conciliazione, eludendo pertanto il vincolo del doppio grado di giudizio;

Con istanza di conciliazione del 23.3.2016 si richiedeva lo storno della fattura AF 18269360 di dicembre 2015 (€ 1770,55), con relativa emissione di nota di credito, per difformità da tra le condizioni contrattuali stipulate e quelle applicate e per la scarsa copertura di rete, mentre nel presente procedimento si contestano le ulteriori fatture (da gennaio 2016 a giugno 2016) comprensive degli addebiti dei costi di recesso anticipato che, secondo quanto sostenuto dall'istante, non avrebbe dovuto emettere il gestore, stante la richiesta di disdetta del contratto inviata con raccomandata a/r. Ebbene l'eventuale mancata lavorazione della richiesta di recesso, costituisce un fatto nuovo che non è stato sottoposto al tentativo di conciliazione e quindi inammissibile ai fini della presente disamina, ai sensi dell'art. 14, comma 1 Del. 173/07/CONS. Peraltro nell'unica raccomandata depositata dall'utente (del 29.2.2016), tra l'altro sfornita di prova di ricezione, non vi è alcuna manifestazione di volontà da parte dello stesso di voler recedere dal contratto in essere bensì, viceversa, la diffida a non sospendere il servizio avendo l'utente, come dichiarato nella comunicazione stessa, sospeso il Rid bancario.

E comunque volendo entrare nel merito della controversia in esame, l'istante non ha assolto al proprio onere probatorio sull'esistenza e sul contenuto della fonte negoziale della propria pretesa, non avendo prodotto il contratto sottoscritto con l'agente nel mese di maggio 2014, né ha depositato le fatture di cui in questa sede si richiede lo storno integrale.

Inoltre non può non rilevare, ai sensi dell'art. 1227 cod. civ., il comportamento dell'utente che non solo non ha contestato puntualmente ogni singola fattura - in violazione dell'obbligo sancito dall'art. 5 delle c.g.c. sottoscritte che impone l'inoltro del reclamo entro 45 giorni dalla data di ricezione della fattura con conseguente accettazione della stessa in caso di mancata contestazione - ma che per ben due anni provvedeva a saldare totalmente le somme fatturate dal gestore.

Ma viepiù, per ammissione del gestore, non contestata in sede di replica dall'utente, risulta essere stata pagata anche la predetta fattura AF 18269360 di dicembre 2015 (€ 1.770,55), di cui

contrariamente si richiedeva lo storno in sede di conciliazione, rappresentando tale somma la posizione debitoria risultante all'epoca dell'inoltro dell'istanza presso il Corecom.

Rileva altresì l'ulteriore comportamento dell'utente che, non avendo ricevuto alcuna risposta ai reclami inoltrati rispettivamente nei mesi di agosto e novembre 2014 (fax del 2.9.2014 e del 20.11.2014), non ha poi più presentato ulteriori segnalazioni e solo in data 23.3.2016, ovvero a distanza di ben due anni, attivava il procedimento contenzioso per vedersi tutelati i propri diritti. In tale periodo temporale peraltro avrebbe ben potuto liberarsi dalla propria obbligazione con il pagamento parziale delle fatture, con contestuale contestazione al gestore delle ulteriori somme ritenute non dovute.

Per completezza dell'esame dei fatti di causa, avendo il gestore depositato sia il contratto sia le fatture oggetto di contestazione - colmando quindi la lacuna probatoria dell'utente - si rileva da un esame sommario di tale documentazione che le somme richieste sono coerenti con le condizioni contrattuali pattuite. D'altronde l'utente non ha mai mosso alcuna contestazione specifica e circoscritta alle singole voci presenti in fattura né con i reclami presentati né in fase procedimentale, limitandosi ad asserire la presunta mancata applicazione della scontistica accordata dall'agente in fase di stipula, che avrebbe dovuto comportato una spesa bimestrale non superiore a 1.000,00, somma che peraltro non è riportato nell'accordo sottoscritto.

Può essere invece riconosciuto in questa sede l'indennizzo per mancata risposta ai reclami scritti inoltrati con fax del 2.9.2014 e del 20.11.2014, di cui è provata la ricezione ed aventi ad oggetto la medesima contestazione.

Considerando che il gestore non ha dato riscontro ad entrambe le segnalazioni e che il secondo reclamo è reiterativo del primo, spetta all'utente, ai sensi dell'art. 11, commi 1 e 2, Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo più risalente nel tempo (quello del 2.9.2014), detratti i giorni utili alla risposta (45 giorni da Carta dei servizi Vodafone), fino alla data dell'udienza di conciliazione, per la somma massima consentita di € 300,00.

4. Sulle spese di procedura.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo procedere alla loro compensazione, tenuto conto del modesto valore della controversia, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

VISTO l'art. 19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di € 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza della Pengas XXX nei confronti di Vodafone Italia XXX

2. Vodafone Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. € 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo ex art. 11, comma 1 e 2 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS.

3. 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 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 determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, lì 11/12/2018

Il Dirigente
Aurelio Lo Fazio
Fto