

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

M. Carletti/ Vodafone XXX

(LAZIO/D/1125/2017)

Registro Corecom n. 34/2018

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

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 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 (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS e ss. mm. , 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 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 M. Carletti del 15 dicembre 2017, presentata per il tramite di UDICON Latina;

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 Italia XXX, in relazione all’utenza mobile n. XXXXXX4743, l’indebita fatturazione di somme non dovute.

L’utente, nell’istanza di definizione, ha lamentato:

- i. di avere aderito alla convenzione per i servizi di telefonia e traffico dati offerti dal gestore agli associati della CIVAS Onlus che prevedeva l'attivazione del profilo RAM Corporate alle condizioni indicate nella proposta commerciale prodotta del 7.7.2015.
- ii. che il gestore ha addebitato somme non congrue rispetto a quelle pattuite e pari a complessivi € 200,80;

Alla luce di tali premesse chiedeva:

- a. storno delle fatture e restituzione della somma di € 200,80;
- b. indennizzo ai sensi dell'art. 8 della Deliberazione 73/11 per attivazione di servizi non richiesti;
- c. indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- d. liquidazione delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore ha eccepito in via preliminare il difetto di legittimazione attiva dell'istante, in quanto mero utilizzatore dell'utenza intestata alla CIVAS Onlus nonché l'inammissibilità della domanda per avere formulato delle richieste nuove rispetto a quelle avanzate in sede di conciliazione.

Evidenziava la mancanza di qualsivoglia valido reclamo sul punto che, ai sensi delle CGC rendeva tardiva la richiesta perché decorsi 45 giorni dall'emissione delle fatture.

Invocava, poi, le disposizioni di cui all'art. 123, comma 1e 2, d.lgs 196/2003, alla luce del quale può essere eventualmente valutato e preso in considerazione, solo il traffico risalente ai sei mesi antecedenti la contestazione e non oltre.

Nel merito precisava la correttezza del proprio operato dal momento che, da verifiche effettuate risultava la piena regolarità degli addebiti per il traffico oggetto di contestazione.

Concludeva per il rigetto dell'istanza.

3. Udienza di Definizione

All'udienza di definizione il gestore offriva, in via conciliativa e senza assunzione di responsabilità, la somma di € 150,00 che l'istante non accettava.

4. Motivazione della decisione.

In via preliminare viene rigettata l'eccezione preliminare sollevata dall'operatore di difetto di legittimazione attiva dell'istante. Come evidenziato dall'Agcom con atto di indirizzo sullo specifico tema acquisito al prot. n. 14097 del 22/06/2016., infatti *"... in ragione della riferibilità dell'utenza telefonica di rete mobile all'effettivo assegnatario, e del conseguente accollo dei corrispettivi dovuti per la fornitura del servizio, va riconosciuta in capo a tale soggetto la legittimazione a contestare, tramite la procedura di risoluzione delle controversie, la prestazione ricevuta e il relativo corrispettivo, in quanto utente finale, ai sensi dell'articolo 2 del Regolamento"* (in tal senso Delibera 39/16 Corecom Abruzzo e Delibera 25/17 Corecom Lazio).

Proprio la fatturazione in capo all'istante nonché il pagamento da parte del medesimo dei relativi oneri legittima l'istante alla presentazione dell'istanza.

Non solo.

Proprio al Sig. Carletti risulta indirizzata la proposta commerciale della CIVAS Onlus del 7.7.2015 e, sempre dallo stesso, sottoscritta ed accettata.

Ciò premesso, 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 possono essere parzialmente e limitatamente accolte per quanto di seguito precisato.

4.1 Sullo storno/rimborso della somme extra fatturate

E' di tutta evidenza che la questione verta su somme fatturate in eccesso rispetto all'offerta sottoscritta dalla CIVAS ONLUS e che la doglianza non possa essere inquadrata come attivazione di servizi non richiesti, bensì unicamente come extra fatturazione che, per espresso orientamento dell'AGCOM non dà luogo alla determinazione di autonomo indennizzo bensì, unicamente diritto al rimborso/storno delle somme extra fatturate.

L'utente invoca la illegittima fatturazione dei costi di cui alle fatture prodotte in parte in atti e produce la prima pagina delle fatture nel periodo dal 24.12.2014 sino ad ottobre 2017.

Si ritiene di accogliere, sul punto, l'eccezione del gestore alla luce delle disposizioni di cui all'art. 123, comma 1 e 2, d.lgs 196/2003, sulla scorta del quale può essere eventualmente valutato e preso in considerazione, solo il traffico risalente ai sei mesi antecedenti la formale contestazione del disservizio e non oltre.

Dalla lettura di tale articolo consegue che gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta, possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre e, pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo (in tal senso, si è espressa l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la Determina n. 49/15/DIT).

Dal momento che non vi è agli atti prova dell'invio di un reclamo al gestore successivo alla ricezione della fatture, alcune risalenti al 2015, e relativo all' assunto illegittimo addebito di costi non dovuti, l'indagine verrà condotta, esclusivamente, sulle fatture agli atti relative ai sei mesi antecedenti la presentazione dell'istanza UG del 20.11.2017.

L'indagine, pertanto, viene condotta, con le limitazioni di cui all'art. 123, comma 1 e 2, d.lgs 196/2003, sulle fatture relative ai mesi di giugno, agosto e settembre 2017.

La prima fattura, AH08957371, del 13.6.2017 contempla *costi variabili* per € 33,80 su un totale di € 43,68.

La seconda fattura, AH12609517, del 19.7.2017 contempla *costi variabili* per € 27,99 su un totale di € 36,59.

La terza fattura, AH16288393, del 13.9.2017 contempla *costi variabili* per € 55,33 su un totale di € 69,64.

Sulle fatture preme evidenziare che, per giurisprudenza consolidata, l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico: la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

In caso di contestazione da parte dell'utente dell'ammontare della fattura telefonica, sussiste quindi in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura contestata, ovvero di fornire la dimostrazione del corretto funzionamento del contatore centrale e della corrispondenza tra i dati forniti da esso e quelli riportati nella fattura.

La Vodafone, invece, alcuna prova ha fornito sulla correttezza della contabilizzazione del traffico addebitato all'istante dal momento che, pur potendo, non ha prodotto il dettaglio delle fatture.

Non ha fornito idonei elementi probatori dai quali evincere la regolarità dei *costi variabili* contabilizzati ed a che titolo gli stessi siano stati fatturati.

La domanda di storno/restituzione degli importi a tale titolo addebitati viene quindi accolta limitatamente alle fatture sopra indicate.

5. Sulle spese di procedura.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo compensarle interamente tra le parti, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n.173/07/CONS, del 19 aprile 2007, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, dalle difese svolte e dalla congruità dell'offerta conciliativa rifiutata.

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 Euro 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza dell'utente M. Carletti nei confronti della società Vodafone Italia XXX.
2. La società Vodafone Italia XXX è tenuta a stornare/rimborsare in favore dell'istante le somme contabilizzate a titolo di *costi variabili* nelle fatture n. AH08957371 del 13.6.2017; AH12609517 del 19.7.2017; AH16288393 del 13.9.2017;
3. La società Vodafone Italia XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina 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, 14/11/2018

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto