



DELIBERAZIONE
n. 65 del 14 novembre 2018

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*

II 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. 291 del giorno 22 luglio 2016 con cui la società 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 società istante, titolare di un contratto *business* sull'utenza n. 348 3400xxx e altri numeri associati fissi e mobili con la società Vodafone, lamenta, da parte dell'operatore, l'addebito in fattura di importi difformi rispetto a quanto prospettato in sede di sottoscrizione del contratto.

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

- in data 20 maggio 2014 veniva "*contattato dalla Vodafone per la cosiddetta check call con la quale telefonicamente [venivano]confermate le tariffe applicate ...(omissis)...*" in base al contratto in essere con l'operatore;
- nella medesima data comunicava, tramite e-mail, il contenuto della telefonata intercorsa con l'operatore, all'agente di zona di riferimento;
- il contratto in essere con l'operatore, come confermato a seguito della *check call* del 20 maggio 2014 e sintetizzato nella contestuale e-mail inviata al promotore commerciale di riferimento, prevedeva:
 1. "*n.5 Sim al costo complessivo di €38,00 al mese alle seguenti condizioni:
chiamate all'interno della ram gratuita;
chiamate illimitate verso tutti compresi altri operatori;
sms illimitati verso tutti
internet/dati illimitati*
 2. *n. 1 Sim dati da 10 giga al mese al costo di euro 15 al mese (chiavetta usb gratuita che arriverà tramite corriere);*
 3. *n. 1 linea fissa: ADSL in fibra 30 m3ga, chiamate e internet illimitati;funziona anche come fax al costo di euro 15,00 al mese;*
 4. *n. 1 I-Phone gratuito;
per un costo complessivo di €68,00 al mese";*

- riscontrava, tuttavia, che "*a seguito di ...(omissis)... di [tale] check call [rimaneva] vittima di una crescita esponenziale del costo delle fatture, con una differenza totale (alla fattura n. AF13122846 del 10/9/2015) di euro 1.338, 13, senza contare l'I Phone promessoci come omaggio e invece regolarmente pagato*";

- in data 1° ottobre 2014 contestava tramite e-mail inviata all'indirizzo dedicato dell'operatore *clientiusinness@vodafone.it* e al promotore commerciale di riferimento l'applicazione di tariffe difformi rispetto "*a quanto contrattualizzato*";

- seguivano reclami del 23 ottobre 2014, 28 gennaio 2015, 26 maggio 2015, 15 settembre 2015, 8 ottobre 2015 e 11 novembre 2015 inoltrati tramite e-mail all'agente di riferimento e all'indirizzo dedicato dell'operatore *clientiusinness@vodafone.it*, con i quali sollecitava la risoluzione della problematica suesposta e chiedeva l'applicazione delle tariffe concordate in sede contrattuale, con restituzione delle somme pagate in eccedenza. Tali reclami non sortivano effetto alcuno in quanto il lamentato disservizio non veniva risolto.

In data 16 maggio 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) il *“rimborso di quanto pagato in più rispetto agli accordi presi in sede di stipula del contratto per un importo (al 30/09/2015) di € 1.338,13”*;
- ii) *“l'indennizzo di € 8.100,00 per affermazioni non veritiere rispetto a tutte le bugie raccontate nella gestione del contratto da tutti gli agenti coinvolti e dallo stesso gestore”*;
- iii) *“ l'indennizzo di € 540,00 per l'attivazione di servizi non richiesti”*;
- iv) *“l'indennizzo di € 300,00 per mancata risposta ai reclami”*;

2. La posizione dell'operatore.

La società Vodafone, in data 28 settembre 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 che *“l'esposizione dei fatti rappresentati da controparte non trova riscontro nella documentazione in possesso di Vodafone e non trova alcun fondamento in fatto ed in diritto. La contestazione relativa all'addebito di costi diversi da quelli pattuiti non trova alcun supporto probatorio in quanto l'istante avrebbe dovuto produrre il contratto dal quale poter evincere le condizioni di contratto. Invece, lo stesso si limita lamentare tale addebito, e chiedere lo storno dell'insoluto oltre che il rimborso di quanto pagato senza però supportare in modo alcuno le proprie richieste”*.

3. La replica dell'istante.

L'istante ha fatto pervenire in data 12 ottobre 2016 un'ulteriore memoria, tuttavia 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.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis deve evidenziarsi che:

- con riferimento alla domanda *sub ii)*, volta ad ottenere “*l’indennizzo di € 8.100,00 per affermazioni non veritiere rispetto a tutte le bugie raccontate nella gestione del contratto da tutti gli agenti coinvolti e dallo stesso gestore*”, la medesima non può essere accolta in quanto il Regolamento sugli indennizzi non la contempla tra le fattispecie di disservizio indennizzabile, atteso che, ai sensi dell’art. 19, comma 4, del Regolamento, l’oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. *Ad abundantiam*, si rileva inoltre che, tale domanda, così come formulata, fa riferimento ad aspetti propri del risarcimento del danno, e in quanto tale esclusa, ai sensi del succitato art. 19, comma 4, dalle competenze di questo Corecom e riservata alla cognizione dell’Autorità Giudiziaria Ordinaria, sede in cui può essere fatto valere il maggior danno. Ad ogni buon conto, si ritiene che in un’ottica di *favor utentis*, anche le istanze inesatte o imprecise, debbano essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare, in conformità di quanto statuito con le “*Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”, approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS). In particolare, anche tale domanda, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto all’indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte istante.

All’esito delle risultanze istruttorie, pertanto, la presente disamina s’incentrerà sulla difformità della fatturazione emessa dall’operatore rispetto a quanto pattuito in sede di sottoscrizione del contratto.

- con riferimento alla domanda *sub iii)* volta ad ottenere “*l’indennizzo di € 540,00 per l’attivazione di servizi non richiesti*”, sul punto giova precisare che la richiesta *de qua* verrà esaminata congiuntamente alla domanda espressa dalla società istante di cui al punto *ii)* come reinterpreta, in quanto risulta assorbita nella disamina della fattispecie relativa alla difformità della fatturazione.

Sulla difformità della fatturazione rispetto al contratto sottoscritto.

L’istante ha lamentato l’applicazione in sede di emissione delle fatture di pagamento, di condizioni economiche difformi e maggiormente gravose rispetto a quelle prospettate dall’agente di zona in sede di adesione all’offerta contrattuale. Di contro l’operatore ha dedotto che “*la contestazione relativa all’addebito di costi diversi da quelli pattuiti non trova alcun supporto probatorio in quanto l’istante avrebbe dovuto produrre il contratto dal quale poter evincere le condizioni di contratto*”.

La doglianza della società istante è fondata nei termini di seguito esposti.

Sul punto giova preliminarmente richiamare l’orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l’emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l’entità periodica della somministrazione, 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; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all’operatore l’onere di provare l’esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell’utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l’utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Occorre, inoltre, 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”*, (Deliberazione n. 143/10/CIR e Deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/17).

Nel caso di specie, la società istante ha dichiarato di aver contestato la fatturazione presso l’agente di zona di riferimento, consulente commerciale di un’agenzia Vodafone e, in assenza di riscontro, di essersi rivolto anche al Servizio Clienti dell’operatore Vodafone, la problematica peraltro rimaneva inesitata.

In relazione alla lamentata modifica del piano tariffario senza accettazione dell’utente, deve precisarsi che a tenore della documentazione e delle fatture prodotte nel corso del procedimento dalla parte istante è evincibile che la contestazione attiene non alla unilaterale applicazione da parte dell’operatore di un piano o profilo tariffario non richiesto dall’utente (che aveva aderito a quello denominato *“Offerta Ram Relax”* a 68,00 euro al mese), bensì alla difformità delle condizioni economiche e giuridiche che l’istante si attendeva in ragione di quanto prospettato dall’agente di zona. La documentazione prodotta agli atti offre chiara evidenza dell’oggetto di doglianza da parte dell’utente, così come formulata in istanza.

Sul punto, deve rilevarsi che le argomentazioni difensive di Vodafone limitate alla mera affermazione che *“la contestazione relativa all’addebito di costi diversi da quelli pattuiti non trova alcun supporto probatorio in quanto l’istante avrebbe dovuto produrre il contratto dal quale poter evincere le condizioni di contratto”*, come tali, non risultano sufficienti a ritenere giustificati i costi contestati dall’istante, atteso che l’operatore avrebbe dovuto dare prova di aver fatturato detti costi conformemente alle previsioni contrattuali.

Ciò posto, in mancanza di evidenza documentale dell’avvenuta comunicazione da parte dell’operatore delle condizioni economiche applicate per la fornitura dei servizi e della loro accettazione da parte dell’utente, i fatti dedotti dall’istante devono ritenersi non fondatamente contestati 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 agli accordi negoziali.

Pertanto, alla luce delle considerazioni sin qui svolte, in accoglimento delle richieste sub *i*); sub *ii*); sub *iii*); si dispone, quanto alle fatture n. AE09752712 periodo 28 maggio 2014 – 9 luglio 2014; n. AE12732604 periodo 10 luglio 2014 – 9 settembre 2014; n. AE15724566 periodo 10 settembre 2014 – 9 novembre 2014; n. AF007106820 periodo 10 novembre 2014 – 9 gennaio 2015; n. AF03757414 periodo 10 gennaio 2015 – 9 marzo 2015; n. AF06842467 periodo 10 marzo 2015 – 8 maggio 2015; n. AF09965770 periodo 9 maggio 2015 – 7 luglio 2015; AF13122846 periodo 8 luglio 2015 – 5 settembre 2015, che Vodafone provveda, con riferimento al codice utente n. 7.1747148, al ricalcolo della fatturazione emessa mediante lo storno o rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato in eccedenza rispetto al contratto condiviso *inter partes*, ovvero 68,00 euro mensili. La società istante ha altresì diritto, al ritiro a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta inerente l’eventuale insoluto in essere.

Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante deduce la mancata risposta ai reclami, dei quali il primo risulta inviato a Vodafone in data 1° ottobre 2014 all'indirizzo clientibusinness@vodafone.it e al promotore commerciale di riferimento con cui contestava l'applicazione di tariffe difformi rispetto "a quanto contrattualizzato".

Nel caso in esame, non risulta dalla documentazione acquisita agli atti, alcun riscontro scritto e motivato al citato reclamo del 1° ottobre 2014, successivamente reiterato.

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba 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, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo".

Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo "per mancata o ritardata risposta ai reclami", di cui all'art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede nel caso in cui "l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Nel caso di specie viene in rilievo anche il comma 2 del medesimo articolo secondo cui "l'indennizzo (...) è computato in misura unitaria (...) in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detraendo il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi di Vodafone per la risposta al reclamo ricevuto dall'operatore in data 1° ottobre 2014, si determina il *dies a quo* nella data del 15 novembre 2014 ed il *dies ad quem* quella del 16 maggio 2016, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto, in accoglimento della domanda di cui al punto iv) delle richieste contenute in istanza, l'indennizzo da riconoscere all'utente, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, è pari all'importo da computarsi nella misura massima di euro 300,00.

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

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 14 novembre 2018;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 22 luglio 2016 dalla società xxx nei confronti dell'operatore Vodafone Italia xxx, che detto operatore provveda:

- 1) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario:
 - a) la somma di euro 300,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
 - b) la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS;
- 2) a regolarizzare la posizione amministrativa della parte istante mediante:
 - a) il ricalcolo della fatturazione emessa con riferimento al codice utente n. 7.1747148, nelle fatture n. AE09752712 periodo 28 maggio 2014 – 9 luglio 2014; n. AE12732604 periodo 10 luglio 2014 – 9 settembre 2014; n. AE15724566 periodo 10 settembre 2014 – 9 novembre 2014; n. AF007106820 periodo 10 novembre 2014 – 9 gennaio 2015; n. AF03757414 periodo 10 gennaio 2015 – 9 marzo 2015; n. AF06842467 periodo 10 marzo 2015 – 8 maggio 2015; n. AF09965770 periodo 9 maggio 2015 – 7 luglio 2015; AF13122846 periodo 8 luglio 2015 – 5 settembre 2015, mediante lo storno o rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato in eccedenza rispetto alla somma di euro 68,00 mensili, con il ritiro a cura e spese del gestore dell'eventuale pratica di recupero del credito inerente l'eventuale insoluto relativo a tali somme.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1, lettera a) e punto 2 dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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.



DELIBERAZIONE
n. 65 del 14 novembre 2018

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