

Verbale n. 26

Adunanza 16 novembre 2015

L'anno duemilaquindici, il giorno sedici del mese di novembre, in Torino, alle ore undici, presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, Presidente, Ezio ERCOLE, Commissario, e con l'assistenza della Signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante. E' assente giustificata la Vicepresidente Tiziana MAGLIONE.

Delibera n. 60 – 2015

Oggetto: Definizione della controversia GU14 357/2014 – XXX SRL/VODAFONE OMNITEL B.V.

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;*

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;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 Assemblies 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, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481;*

VISTA l'istanza presentata in data 19.12.2014, con cui la XXX srl, in persona del suo legale rappresentante, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con VODAFONE OMNITEL B.V. (in seguito, VODAFONE) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 08.01.2015 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 17.03.2015 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 22.04.2015;

UDITE le parti nella predetta udienza, nella quale le medesime si riportavano integralmente alle proprie difese;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia.

L'istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- che nel luglio 2013 avveniva la migrazione delle utenze mobili a sé intestate da Tim a Vodafone;
- che nel corso del 2013 avveniva la migrazione da Telecom a Vodafone anche per le linee fisse;
- che fin dalla prima bolletta emergeva il mancato rispetto da parte di Vodafone degli accordi intercorsi e la fatturazione di servizi non richiesti;
- che anche l'incontro con gli agenti Vodafone attraverso i quali si era proceduto a concludere il contratto non è servito per la risoluzione delle problematiche emerse.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- i. Rimborso delle somme indebitamente pagate;
- ii. Ripristino della tariffazione secondo quanto proposto dagli agenti.

Con la memoria integrativa del 10.02.2015 l'istante produce una serie di documenti avente per lo più ad oggetto la corrispondenza intercorsa con l'agenzia Vodafone in ordine alla non corrispondenza fra le fatture e l'offerta ricevuta.

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

- che in data 23.07.2015 la XXX aderiva alla proposta di abbonamento Vodafone avente ad oggetto la fornitura del servizio voce e connettività "Vodafone Rete Unica", del servizio rete mobile per 18 sim (6 sim "Relax Ram Plus, 5 sim VF P.IVA Relax, 7 sim New VF Ram Infinity) e di 11 apparati (1 Iphone5, 5 Blackberry, 5 Cisco) con pagamento rateale in fattura per 24 mesi;
- che, a seguito di reclamo da parte dell'istante circa la difformità tra quanto fatturato e quanto proposto dall'agenzia, la Vodafone verificava la corrispondenza fra quanto sottoscritto e quanto applicato in fattura;
- che, in ogni caso per fidelizzare il cliente, Vodafone applicava lo sconto del 30% sul canone connettività di rete fissa per 12 mesi;
- che nessuna responsabilità può essere imputata all'operatore in quanto i documenti relativi a offerte Vodafone prodotti dall'istante sono difformi da quanto sottoscritto in data 23.07.2013.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede che l'istanza di controparte venga respinta.

Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile, ad eccezione della domanda volta al "*Ripristino della tariffazione secondo quanto proposto dagli agenti*".

La richiesta *sub 2)* non rientra, infatti, nell'ambito delle competenze decisorie del Corecom adito, come definite dall'art. 19 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni, ai sensi del quale: "*L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*".

Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive, infatti, il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il CoReCom di condannare l'operatore al rimborso e/o storno di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi.

B) Nel merito

La XXX ha lamentato di aver sottoscritto nel luglio 2013 un contratto con VODAFONE basandosi su una proposta commerciale prospettata da un'Agenzia. Tuttavia successivamente, a seguito del ricevimento della prima bolletta, apprendeva che il piano tariffario sottoscritto era difforme da quanto prospettato dall'agente e pertanto intercorreva con l'agenzia Vodafone uno scambio di mail in ordine alla non corrispondenza fra le fatture e l'offerta ricevuta.

A supporto di quanto lamentato l'istante produce copia della corrispondenza intercorsa con gli agenti Vodafone nonché copia della proposta commerciale contenente le condizioni economiche.

L'operatore VODAFONE, dopo aver puntualizzato che la stipula del contratto è avvenuta in data 23.07.2013 ha eccepito che, a seguito delle lamentele da parte della ricorrente, effettuava controlli amministrativi da cui emergeva la corrispondenza fra quanto sottoscritto e quanto fatturato. VODAFONE precisa infatti che la proposta allegata in atti dalla XXX è difforme da quanto poi sottoscritto dalla medesima, producendo contestualmente copia del contratto sottoscritto da parte dell'istante.

A tale proposito va rilevato che dalla disamina della documentazione agli atti emerge che in data 23.07.2015 la XXX aderiva alla proposta di abbonamento Vodafone avente ad oggetto la fornitura del servizio voce e connettività "Vodafone Rete Unica", del servizio rete mobile per 18 sim (6 sim "Relax Ram Plus, 5 sim VF P.IVA Relax, 7 sim New VF Ram Infinity) e di 11 apparati (1 Iphone5, 5 Blackberry, 5 Cisco) con pagamento rateale in fattura per 24 mesi. A seguito della suddetta sottoscrizione VODAFONE ha dato corso all'attivazione del contratto alle condizioni contrattualmente stabilite e riportate nelle Condizioni Generali di contratto a cui rimanda espressamente il contratto sottoscritto dalla ricorrente.

La XXX ha tuttavia contestato la validità di tale contratto sulla base della circostanza per cui le condizioni economiche, che gli sarebbero state prospettate dall'agenzia, non corrispondevano a quanto contrattualmente stabilito, allegando all'uopo copia della proposta commerciale a sé indirizzata contenente condizioni contrattuali non recante firma delle parti e quindi priva di qualsivoglia elemento idoneo a ritenere raggiunto un accordo in tal senso fra le parti.

Ex adverso l'operatore VODAFONE, producendo copia del contratto sottoscritto, ha fornito la prova di aver correttamente applicato le condizioni economiche previste dallo stesso, seppur difformi da quelle descritte nella proposta commerciale non sottoscritta.

Non potendo considerarsi, quest'ultima, alla stregua di una prova documentale attestante l'obiettiva difformità fra quanto proposto in sede pre-contrattuale e quanto sottoscritto in sede contrattuale, ipoteticamente riconducibile ad un errore essenziale ex art. 1428 c.c., la domanda relativa alla richiesta di rimborso delle somme indebitamente pagate per attivazione di piano non richiesto andrà respinta in quanto VODAFONE ha dato legittimamente corso alle condizioni contrattualmente pattuite.

C) Sulle spese del procedimento.

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le difese da entrambi svolte, nonché le risultanze delle stesse, si ritiene congruo compensare integralmente le spese, secondo criteri di equità e proporzionalità di cui all'art. 6, comma 9 del Regolamento.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

il **rigetto** dell'istanza presentata in data 19.12.2014 da XXX srl, come rappresentata, corrente in XXX, per i motivi sopra indicati, nei confronti dell'operatore VODAFONE, in persona del legale rappresentante pro-tempore;

la **compensazione** delle spese del procedimento.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento 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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente
Bruno Geraci