

Verbale n. 14

Adunanza del 1 luglio 2016

L'anno duemilasedici, il giorno 1 del mese di luglio, alle ore 9,00 in Torino, presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Tiziana MAGLIONE, Vicepresidente, Ezio ERCOLE, Componente, e con l'assistenza della dott.a Alda Mignosi nella funzione di Segretario verbalizzante.

Assente giustificato : Presidente Bruno Geraci

Delibera n. 56 - 2016

Oggetto: Definizione della controversia GU14 323/2015 – XXX DI CISARO XXX & C. S.N.C. / VODAFONE ITALIA S.p.A. (già 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 l'istanza presentata in data 07.04.2015 con cui XXX di Cisarò XXX & C. S.N.C. ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Vodafone Italia S.p.A. (già Vodafone Omnitel B.V., di seguito Vodafone) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota prot. n. P00029986/A04040 – 02 del 02.09.2015 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;

VISTE le memorie difensive e le repliche scambiate tra le parti con i nn. prot. A00036178/A04040 del 02.10.2015 e A00035423/A04040 del 14.10.2015;

VISTA la nota prot. P000715/A04040 del 12.01.2016 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 29.01.2016;

UDITE le parti nella predetta udienza;

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

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

CONSIDERATO

quanto segue:

L'istante nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- di aver stipulato in data 05.02.2013 contratto di fornitura di servizi di telefonia fissa e ADSL denominato "Vodafone Rete Unica 2" (codice cliente n.7.1057145);
- che il suddetto contratto era un *unicum* che includeva la connessione internet tramite ADSL senza limiti, traffico telefonico verso rete fissa nazionale (fax inclusi) senza limiti, 1.650 minuti mensili di traffico telefonico verso rete mobile nazionale e 165 minuti mensili di traffico telefonico verso utenze estere;
- che detto contratto prevedeva altresì la fornitura di n. 11 apparecchi telefonici, di cui n. 1 telefono CISCO a doppia pulsantiera, n. 9 telefoni fissi e n. 1 interno mobile; che il canone mensile pattuito era di € 242,50 (inclusi apparati telefonici) per 24 mesi e, alla scadenza del termine, il canone mensile si sarebbe ridotto ad € 213,00;
- che, inoltre, l'offerta sottoscritta per accettazione avrebbe preveduto un ulteriore sconto del 30%, comportando, dunque, un canone mensile di € 212,00 a partire dalla terza fattura emessa,
- che, nonostante le previsioni contrattuali, in data 26.02.13 si vedeva recapitare la fattura n. 5336451494 dell'importo complessivo di € 1.132,56 per la contestuale consegna di n. 11 apparecchi telefonici; analogamente, in data 30.04.2013 veniva

recapitata la fattura n. 5336492902 di € 87,12 per l'ulteriore consegna di n. 1 apparecchio telefonico cordless;

- che, nonostante l'attivazione del servizio avvenisse il 28.03.2013, Vodafone emetteva la fattura n. AD03832192 di € 453,52 per il periodo 10.01.13 e 09.03.13;
- che all'interno delle fatture successivamente recapitate veniva sempre menzionata la voce "Telefoni e/o altri dispositivi", con richiesta di importi variabili di volta in volta;
- che sino a marzo 2014 il corrispettivo per il servizio reso era sempre di ammontare superiore rispetto a quanto pattuito, alcune voci venivano addebitate più volte e, alcune di esse, in totale spregio delle previsioni contrattuali;
- di aver richiesto invano (a mezzo contatti telefonici, fax ed e – mail) informazioni circa la fatturazione;
- di aver segnalato più volte costanti malfunzionamenti della linea telefonica nonché dell'ADSL, che gli hanno causato notevoli disagi dai quali è derivato un danno patrimoniale (stante l'attività svolta di gestione di un albergo con annesso bar e ristorante, e ogni camera è dotata di un apparecchio telefonico);
- che del tutto inaspettatamente, in data 12.11.2013 venivano distaccate le linee senza preavviso e senza la benché minima motivazione, considerato che tutte le fatture fino a quel momento recapitate erano state pagate;
- che conseguentemente si vedeva costretta a recedere dal rapporto, richiedendo l'immediata cessazione di tutti i numeri collegati a Vodafone rete Unica, del Link ADSL, del numero mobile XXX e della sim XXX;
- di aver inviato la comunicazione di disdetta il 22.11.2013;
- di ricevere la fattura n. AE00612719 del 14.01.2014 di € 1.606,08 (contenente, tra l'altro, il corrispettivo per recesso anticipato);
- che a seguito di accordo concluso con Vodafone il 13.03.2014 provvedeva a pagare parzialmente la somma di € 1.124,26, mentre il restante importo di € 481,82 veniva stornato mediante emissione di nota di accredito n. ZZ04042756 in data 14.04.2014;
- di aver successivamente saldato, a seguito di un accordo transattivo con Parr Credit s.r.l. in data 17.09.2014, le fatture nn. AE03660497, ZA1226018, AE09635249 e ZA01485247;
- di aver ancora ricevuto, a distanza di oltre un anno dalla cessazione del rapporto contrattuale intercorso, la fattura n. ZA01626275 del 13.11.14 dell'importo di € 127,05 (ad oggi unica non saldata);
- di aver richiesto, con lettera inviata a mezzo pec a Vodafone in data 28.01.2015 (rimasta priva di riscontro), lo storno della stessa nonché l'emissione di nota di accredito, oltre alla restituzione di tutte le somme indebitamente percepite per un importo pari ad € 5.798,87 ed il risarcimento del danno patrimoniale subito, quantificato in € 5.000,00.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante – riservandosi, inoltre, di procedere innanzi l'Autorità Giudiziaria ordinaria per ottenere il risarcimento dei danni subiti - chiede:

- 1) lo storno della fattura n. ZA01626275 del 13.11.14 e conseguente emissione di nota di accredito;
- 2) la restituzione di tutte le somme indebitamente percepite, di importo pari ad € 5.798,87 (salvo e.o.).

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- che in data 18.12.2012 la ricorrente aderiva alla proposta di abbonamento Vodafone per l'utenza mobile oltre la fornitura di un apparato I – phone (con pagamento rateizzato in fattura);
- che in data 05.02.2013 la medesima aderiva alla proposta di abbonamento per la rete fissa oltre alla fornitura di apparati per la cd "Vodafone Rete Unica";
- che in data 25.04.2013 parte istante inviava reclamo per la discontinuità dell'erogazione dei servizi;
- di aver comunicato, a seguito dei reclami relativi alle fatture emesse successivamente alla disdetta del 22.11.2013 (relative al periodo gennaio 2014 – novembre 2014), anche a mezzo della società di recupero crediti, la volontà di una composizione bonaria della vertenza;
- che in riferimento alle predette fatture emesse dopo la disdette le parti raggiungevano due accordi transattivi così come documentato da parte istante;
- di aver successivamente dato corso alla regolarizzazione della posizione amministrativa;
- di aver effettuato controlli amministrativi successivamente al deposito del formulario cd "UG" avanti al Corecom e di non aver riscontrato alcuna divergenza tra quanto sottoscritto da parte istante e quanto addebitato in fattura sia per i servizi di rete fissa che mobile;
- di aver inoltre rilevato che nessun reclamo era stato inviato per addebiti non riconosciuti in fattura e che eventuali reclami in merito agli importi indicati nei conti telefonici avrebbero dovuto essere inoltrati entro e non oltre 45 gg. dalla data di ricezione dei conti stessi, così come da Condizioni Generali di Contratto, art. 6.4.

A fronte di quanto esposto, il gestore si dichiarava disponibile a corrispondere a titolo conciliativo l'importo di € 500,00 a definizione bonaria della procedura.

Con successiva replica del 12.10.2015, l'istante puntualizzava che oggetto della procedura era unicamente il contratto di fornitura di servizi di telefonia fissa e ADSL denominato "Vodafone Rete Unica 2", stipulato in data 05.02.2013 e non anche il contratto per l'utenza mobile stipulato in data 18.12.2012.

Cismond precisava inoltre di aver prontamente contestato la fattura n. ZA01626275 del 13.11.14 dell'importo di € 127,05 al Servizio Clienti Vodafone tramite la linea dedicata 190 e, successivamente, con comunicazione inviata a mezzo fax il 26.11.2014, nonché tramite

proprio procuratore con diffida in data 28.01.2015; dichiarava inoltre che tutti i reclami inoltrati sia al Servizio Clienti tramite la suddetta linea dedicata che al numero di fax indicato dal Servizio stesso (XXX) avevano sempre riguardato le voci e gli importi del conto telefonico in conformità all'art. 6.4 delle Condizioni Generali di Contratto e che Vodafone non aveva dato alcun riscontro entro i 45 gg. a suo carico.

L'istante rifiutava la proposta formulata da Vodafone ed aggiungeva alle richieste formulate nel formulario introduttivo la liquidazione equitativa delle spese di procedura di conciliazione nonché di definizione,

2. 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 .

B) Nel merito.

La domanda dell'istante risulta accoglibile per i motivi che seguono.

L'istante richiede la restituzione da parte di Vodafone di tutte le somme indebitamente percepite per un importo totale di € 5.798,87 (salvo e.o.)

La cifra corrisponderebbe ad una serie di fatture emesse dal gestore a far data dal 26.02.2013 e fino al periodo antecedente il recesso avvenuto il 25.11.2013 (le fatture successive, ad eccezione di quella contestata, sono state oggetto di transazioni).

L'utente ha lamentato la mancata prestazione di servizi per il periodo dal 10.01.2013 al 09.03.2013 (l'attivazione sarebbe avvenuta in data 28.02.2012) nonché una serie di malfunzionamenti occorsi durante le festività pasquali e continuati anche a distanza di un mese dal passaggio.

Quanto sopra era stato fatto oggetto di reclamo in una mail allegata agli atti datata 25.04.2013;tra l'altro, in data 12.11.2013, venivano distaccate le linee senza preavviso.

Si produceva inoltre una difformità di fatturazione rispetto a quanto pattuito e cioè:

- connessione internet tramite ADSL senza limiti, traffico telefonico verso rete fissa nazionale (fax inclusi) senza limiti, 1.650 minuti mensili di traffico telefonico verso rete mobile nazionale e 165 minuti mensili di traffico telefonico verso utenze estere;
- la fornitura di n. 11 apparecchi telefonici, di cui n. 1 telefono CISCO a doppia pulsantiera, n. 9 telefoni fissi e n. 1 interno mobile;
- canone mensile di € 242,50 (inclusi apparati telefonici) per 24 mesi e, alla scadenza del termine, ridotto ad € 213,00;

Inoltre, l'offerta sottoscritta per accettazione avrebbe preveduto un ulteriore sconto del 30%, comportando, dunque, un canone mensile di € 212,00 a partire dalla terza fattura emessa.

Il malfunzionamento della parte tecnica, oltre alla difformità sulla fatturazione rispetto alle condizioni di cui sopra, la obbligavano a recedere in data 22.11.2013.

Sulla difformità, l'utente sostiene di aver prodotto reclami sia al Servizio Clienti tramite la suddetta linea dedicata che al numero di fax indicato dal Servizio stesso (XXX), mentre Vodafone afferma che l'utente non ne abbia effettuati secondo le modalità dell'art. 6.4 delle c.g.c.

Va però rilevato che non è stata documentata né illustrata dal gestore l'asserita modalità, specificando, ad esempio a quale recapito e con quale modalità i reclami stessi dovessero essere inviati.

Non essendo tra l'altro stato confutato che l'utente possa averne effettuati anche di orali così come dallo stesso dichiarato, nessuna contestazione è stata inoltre effettuata da Vodafone nelle difese rispetto alle cifre riportate, salvo dichiarare genericamente la regolarità della fatturazione e allegando copia contrattuale riportante unicamente la denominazione dell'offerta, senza peraltro indicarne e precisarne i contenuti.

Non si ritiene che, in sostanza, il gestore abbia chiarito, né nella memoria presentata né, tantomeno, con l'ausilio della documentazione allegata, la mancata applicazione nelle fatture contestate, pur riferite all'offerta sottoscritta, delle specifiche previsioni precedentemente proposte e pattuite; va considerato, tra l'altro, che l'operatore – relativamente alla conclusione di contratti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing (così come avvenuto nel caso di specie) - sia ugualmente responsabile della condotta degli agenti, nonché delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale (v. delibera n. 143/10/CIR).

Non ritenendo pertanto che quanto avanzato da parte istante sia stato inequivocabilmente confutato, si stabilisce quanto segue.

Tutte le fatture riferite al codice cliente n. 7.1057145, a partire dalla prima emessa – ad eccezione di quelle oggetto delle transazioni più sopra citate, nn. AE00612719 del 14.01.2014, AE03660497 del 09.03.2014, ZZ04042756 del 14.04.2014, ZA01226018 del 14.05.2014, AE09635249 del 15.07.2014 e ZA01485247 del 13.09.2014 - dovranno essere riconteggiate secondo la proposta formulata e descritta agli atti con restituzione / storno delle cifre in eccedenza (l'utente ha dichiarato il pagamento di buona parte delle fatture emesse pur non documentando tale circostanza, comunque non confutata dall'operatore).

L'ultima emessa, invece, (n. ZA01626275 del 13.11.14) dovrà essere completamente stornata, in quanto recante non meglio precisati importi per "*corrispettivo per Disattivazioni Anticipate*" riferiti a telefoni e/o altri dispositivi fissi; nel caso di specie, nel totale silenzio dell'operatore sul punto e in assenza di supporto documentale, non è stato possibile risalire all'effettiva debenza di tali voci, né alla derivazione contrattuale delle stesse.

C) Sulle spese del procedimento.

Premesso, infine che la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6 del Regolamento, si ritiene equo liquidare in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di € 100,00, in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

- l'accoglimento dell'istanza presentata da XXX di Cisarò XXX & C. S.N.C. , per i motivi sopra indicati, in persona del legale rappresentante *pro – tempore*, elettivamente domiciliata presso lo Studio Legale XXX, nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. (già Vodafone Omnitel B.V.), in persona del legale rappresentante *pro-tempore*, corrente in XXX, il quale operatore è tenuto a:
 - riconteggiare tutte le fatture emesse a fronte del codice cliente n. 7.1057145 (ad eccezione di quelle oggetto delle transazioni più sopra citate, nn. AE00612719 del 14.01.2014, AE03660497 del 09.03.2014, ZZ04042756 del 14.04.2014, ZA01226018 del 14.05.2014, AE09635249 del 15.07.2014 e ZA01485247 del 13.09.2014), secondo i parametri stabiliti nella proposta descritta dall'istante agli atti, provvedendo a corrispondere in favore di quest'ultima (laddove saldate), a mezzo assegno o bonifico bancario, le cifre in eccedenza oppure a stornarle se non corrisposte;
 - stornare la fattura n. ZA01626275 del 13.11.2014;
 - corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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.

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

IL COMMISSARIO RELATORE
Tiziana Maglione