

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. 57- 2016**

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 355/2015 – XXX S.R.L. / 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 25.09.2015 con cui XXX S.r.l. 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. P00033665/A04040 – 02 del 01.10.2015 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. A00038355/A04040 del 03.11.2015 e A00040415/A04040 del 16.11.2015;

VISTA la nota prot. P0002544/A04040 del 27.01.2016 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 15.02.2016;

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 nel 2013 un contratto con Vodafone, tramite agente business, per una Vodafone Station, risultata in seguito essere insufficiente per le esigenze aziendali;
- di aver contattato, dopo le prime fatture con addebiti intorno agli 800/900 Euro, il servizio clienti per ottenere chiarimenti;
- che quest'ultimo, non avendo risposte esaurienti, mandava un consulente dell'Agenzia D'Onofrio che proponeva come alternativa una VRU, a suo dire molto più vantaggiosa, con un costo mensile totale tra fisso, mobile e ADSL di € 351,00, accollandosi l'onere di disdire la Vodafone Station e garantendo un rimborso di € 1.000,00 in due rate;
- di aver accettato la proposta ma di constatare che fin dalla prima fattura i costi addebitati non erano quelli promessi, in quanto le fatture si aggiravano intorno ai 1.800,00 Euro (venivano sommati i due contratti);
- di aver contattato almeno una decina di volte sia il servizio clienti che la suddetta agenzia, per esporre il proprio disappunto e chiedere una rettifica delle fatture;

- di avere nel gennaio 2015 migrato sia il fisso che i mobili verso altro gestore;
- che la predetta portabilità di tutte le numerazioni fisse terminava a giugno per varie “incomprensioni” tra Vodafone e il nuovo gestore.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) la restituzione di quanto indebitamente corrisposto nelle varie fatture (€ 9.000,00 circa);
- 2) giusto ed equo indennizzo per i disagi subiti.

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- che in data 16.12.2013 la XXX s.r.l., già cliente Vodafone dal 28.11.2012 per le utenze fisse, aderiva alla proposta di abbonamento Vodafone “Zero Ram Mini Plus” relativamente alle utenze nn. XXX e XXX oltre alla proposta di abbonamento Vodafone “Zero Ram Maxi Plus2” con riferimento all'utenza XXX;
- che la medesima società aderiva, il 14.11.2014, ad ulteriore proposta di abbonamento per ulteriori 2 sim mobili e sottoscriveva per le tre utenze sim già Vodafone nuova proposta di abbonamento;
- di avere - a seguito delle lamentele dell'istante in relazione ad addebiti in fattura non riconosciuti perché non conformi ai costi proposti con l'offerta commerciale del 16.12.2013 – effettuato controlli amministrativi dai quali emergeva la correttezza dei conti economici con quanto sottoscritto in data 16.12.2013 e successivamente in data 14.11.2014;
- che alla data 02.11.2015 risultava un insoluto pari ad € 4.776,21.

A fronte di quanto esposto, il gestore, a titolo conciliativo, senza riconoscimento di responsabilità alcuna, si rendeva disponibile a stornare il predetto insoluto, a ritirare in esenzione spese la pratica di recupero del credito nonché a cessare il contratto in esenzione spese.

## **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, ad eccezione della domanda *sub* n. 2) richiedente un giusto ed equo indennizzo per i disagi subiti in quanto ha da oggetto fattispecie non contemplata tra quelle indennizzabili previste dall'All. A della Delibera dell'Autorità n. 73/11/CONS.

Non pare, in ogni caso, possibile accoglierla nemmeno in via di interpretazione analogica (ai sensi del combinato disposto degli artt. 8 e 12, comma 3 della delibera suddetta) in quanto si ritiene che la *ratio* in essa sottesa rivesta aspetti di natura risarcitoria e, pertanto, di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria.

### **B) Nel merito.**

La domanda dell'istante, pur laconica e scarna di dati, risulta parzialmente fondata e va accolta nei limiti e per i motivi che seguono.

L'offerta proposta in data 16.12.2013 dall'Agenzia XXX e prodotta agli atti dall'utente *sub* n. 3, permette di confermare che la sottoscrizione del contratto sia effettivamente avvenuta in quella data, come dichiarato anche da Vodafone nelle sue memorie.

Quest'ultima allega proposta di abbonamento (peraltro illeggibile) sottoscritta nella data anzidetta, dichiarando che XXX S.r.l., già cliente Vodafone dal 28.11.2012 per le utenze fisse, aderiva alla proposta di abbonamento Vodafone "Zero Ram Mini Plus" relativamente alle utenze nn. XXX e XXX, oltre alla proposta "Zero Ram Mini Plus" per l'utenza XXX.

I predetti numeri sono effettivamente evincibili dal documento allegato; tuttavia il contenuto rappresentato si rivela incompleto rispetto all'assetto dell'offerta proposta in data 16.12.2013 all'azienda ricorrente, che comprendeva anche, oltre alla parte mobile, numerazioni fisse (per le quali l'utente ha specificamente proposto domanda di definizione, v. nel formulario GU14 alla sezione "*N° di utenza interessata*") ed altri servizi; più precisamente, come ravvisabile nella mail del 12.12.2013 prodotta agli atti da XXX S.r.l., l'agente aveva effettivamente proposto un riposizionamento su VRU che le avrebbe permesso di rientrare dei costi precedenti.

Nello specifico l'agente spiegava che la sua proposta, accettata dal cliente, "*per riposizionare e sostituire i due profili di rete fissa con unica soluzione VRU 7mb*" risultava "*composta come segue*:"

*5 int. Base (cliente usa i suoi deskphone)*

*4 int. Premium + cisco 504*

*2 piano zero ram maxi plus*

*2 piano zero ram mini plus*

*1 booster perché all'interno di azienda il segnale è abbastanza debole"*

Non avendo pertanto il gestore chiarito né nella memoria presentata né, tantomeno, con l'ausilio della documentazione allegata, la mancata applicazione - nelle fatture contestate riferite all'offerta sottoscritta il 16.12.2013 - delle specifiche previsioni precedentemente proposte e pattuite e ritenendo, 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, nonchè delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale (v. delibera n. 143/10/CIR), si dispone quanto segue.

Tutte le fatture emesse dovranno essere riconteggiate a partire dalla data del 16.12.2013 secondo la proposta formulata ed allegata agli atti *sub* n. 3 e più precisamente:

1. per le utenze di rete fissa, fino al passaggio verso altro gestore concretizzatosi nel mese di giugno 2015, come dichiarato agli atti dall'utente;
2. per le linee mobili, fino alla data del 14.11.2014 di adesione di XXX S.r.l. ad ulteriore e nuova proposta di abbonamento, in quanto la ricorrente, pur potendo contestare o replicare - entro il termine procedimentale assegnatole del 10.11.2015 - quanto dal

gestore dichiarato, nulla ha ribattuto, non permettendo pertanto all'ufficio scrivente, alla luce di una nuova proposta sottoscritta, di poter svolgere valutazioni in ordine all'esistenza di ulteriori difformità.

A fronte di detti riconteggi, il gestore sarà tenuto alla restituzione / storno delle cifre in eccedenza (l'utente ha dichiarato il pagamento di buona parte delle fatture emesse pur non documentando tale circostanza).

In relazione alle fatture insolute per un totale di € 4.776,21 ed emesse in un periodo nel quale la società *“era già migrata con tutte le numerazioni a Telecom”*, numerazioni peraltro dalla stessa dichiarate *“non più utilizzate”*, si ritiene quanto segue.

Secondo costanti pronunce (a titolo esemplificativo, v. Corecom Puglia, determinazione n. 15/12 e Corecom Toscana, Delibera n. 20/12) l'utente ha diritto di recedere dal contratto secondo le previsioni contrattuali e normative, con specifico riferimento a quanto stabilito dall'articolo 1, comma 3 della Legge n. 40/2007 e dalla normativa Agcom in materia di migrazione e cessazione dei servizi di accesso (art. 19, delibera n. 274/07/CONS).

Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso, anche contestuale alla richiesta di migrazione, l'operatore donating deve attivarsi per rendere effettivo il recesso.

Pertanto, in caso di ritardo nella lavorazione del recesso, qualora l'operatore non dimostri che il ritardo è stato determinato da circostanze ad esso non imputabili o da problematiche tecniche non causate da propria colpa, oltre che di aver informato l'utente degli eventuali ostacoli incontrati e di essersi diligentemente attivato per rimuoverli, si configura un diritto dell'utente allo storno delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto.

Nel caso di specie, considerato il totale silenzio dell'operatore sul punto, non avendo lo stesso giustificato il prosieguo della fatturazione confutando quanto dall'istante affermato, si ritiene che la fatturazione emessa dal gestore dopo l'attivazione dei servizi con il nuovo operatore (gennaio 2015 e, per il fisso, giugno 2015) debba essere considerata illegittima e deve pertanto essere integralmente annullata.

### **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**

- **il parziale accoglimento** dell'istanza presentata da XXX S.r.l., per i motivi sopra indicati, in persona del legale rappresentante *pro – tempore*, corrente in 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 partire dalla data del 16.12.2013 secondo i parametri stabiliti nel documento denominato “*Riepilogo*” (allegato agli atti dall’istante *sub* n. 3) e, più precisamente:
  1. per le utenze di rete fissa, fino al passaggio verso altro gestore concretizzatosi nel mese di giugno 2015;
  2. per le linee mobili, fino alla data del 14.11.2014 di adesione di XXX S.r.l. ad ulteriore e nuova proposta di abbonamento,

provvedendo a corrispondere (laddove saldate), a mezzo assegno o bonifico bancario, le cifre in eccedenza oppure a stornarle se non corrisposte;

- stornare le fatture insolute emesse successivamente all’attivazione dei servizi con il nuovo operatore (gennaio 2015 e, per il fisso, giugno 2015);
- corrispondere in favore dell’istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

**Rigetta** la domanda *sub* 2) per i motivi sopra specificati.

E’ fatta salva la facoltà per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall’at. 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