

Verbale n. 16

Adunanza del 19 settembre 2016

L'anno duemilasedici, il giorno 19 del mese di settembre, alle ore undici in Torino, 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, Tiziana MAGLIONE, Vicepresidente, Ezio ERCOLE, Commissario, e con l'assistenza della Signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

### **Delibera n. 73 - 2016**

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 278/2015 – XXX MESIANO / 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 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 GU14 1.11.12.5/278/2015 con cui XXX Mesiano 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. (di seguito, Vodafone) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom comunicava 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 le memorie difensive di entrambe le parti, nonché le repliche dell'istante;

VISTA la nota con la quale le parti venivano convocate per l'udienza di discussione;

UDITE a detta udienza le parti, che comparivano attraverso i loro rappresentanti, riportandosi ai rispettivi atti;

DATO ATTO che in sede di udienza parte istante rilevava che la proposta conciliativa di Vodafone afferiva a fatturazioni successive a quelle dell'odierno contenzioso e in ogni caso contestate, mentre Vodafone si dichiarava disponibile a stornare l'intero insoluto con cessazione della fatturazione e di tutti i rapporti in essere;

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

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

## **CONSIDERATO**

quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia**

L'istante, nella propria istanza introduttiva, in riferimento alle utenze nn. XXX, XXX e XXX, rappresenta:

- che in data 17/11/2014 si recava presso il negozio Vodafone sito in Domodossola, via Marconi, dove le veniva proposto un abbonamento comprensivo di ADSL e cellulare chiamato "Relax Casa Edition" che prevedeva linea fissa, ADSL illimitata, minuti e SMS gratis verso tutti e 2 giga di internet al costo mensile di € 49,00;

- che aderiva alla proposta aggiungendo a tali costi € 10,00 per una scheda del tablet e versando € 50,00 come deposito cauzionale;
- che nel mese di gennaio 2015, non ricevendo alcuna fattura, contattava il call center da cui apprendeva che la prima fattura bimestrale sarebbe stata pari a € 233,10, invece che € 118,00 (59 € al mese);
- che il call center le comunicava che su detta fattura le erano addebitati costi di traffico SMS sul mobile per € 0.81 e traffico dati su smartphone per € 9.92, la voce Servizi dei contenuti mobili / pc per € 13.11, la voce “Vodafone casa internet e telefono flat ovunque” per € 56,66, con il relativo traffico pari ad € 0,56, nonché la tassa di concessione governativa per € 20,64, voce non contemplata nel contratto sottoscritto;
- che sempre dal call center apprendeva che l’errore dipendeva dal non aver abbinato la rete fissa e quindi vi era conteggiata la linea ADSL che aveva già prima di sottoscrivere il nuovo abbonamento;
- che, nonostante tornasse al negozio Vodafone e continuasse a chiamare il call center, il problema non veniva risolto;
- che conseguentemente non pagava la fattura contestata;
- che il 19/3/2015, senza preavviso, Vodafone sospendeva il servizio fonia in uscita e SMS sia dal telefono fisso che da quello mobile, del tablet e dell’ADSL;
- che alla data di presentazione dell’istanza il telefono fisso risulta disattivato e che cellulare, ADSL e tablet sono rimasti senza servizio dal 19/3/2015 al 14/4/2015 e dal giorno 16/5/2015 ad oggi;
- che in data 31/3/2015 un operatore la contattava e riferiva che la fattura era effettivamente sbagliata e che avrebbero rimediato;
- che in data 2/4/2015 riceveva un’ulteriore fattura di € 229,06 comprendente il contributo per “Relax casa edition”, oltre contenuti e servizi non previsti quali PC € 3,28, traffico dati nazionale su smartphone € 19,38, tassa concessione governativa € 10,32, rete fissa ADSL flat € 56,49 con il relativo traffico per € 1,77;
- che in data 3/4/2015 contattava nuovamente il 190 e l’operatrice comunicava che in effetti il contratto ADSL flat non era compatibile con “Relax casa edition”, ma che per sistemare la pratica avrebbe prima dovuto pagare la bolletta;
- che redigeva reclamo scritto sul sito di Vodafone al quale non riceve risposta;
- che riceveva un’ulteriore fattura di € 199,67;
- che già in precedenza aveva avuto problemi con Vodafone per fatture e domiciliazioni bancarie;
- che in data 13/4/2015 Vodafone attiva l’abbonamento “Relax casa edition”, dopo cinque mesi dalla richiesta;

Sulla base di detta rappresentazione l’istante chiede:

- 1) € 1.117,00 per telefono fisso disattivato dal 19/3/2015 ad oggi (117 giorni per € 10,00 al giorno secondo art. 5 delibera 73/2011);
- 2) € 860,00 per cellulare disattivato dal 19/3/2015 al 14/4/2015 e dal 16/5/2015 ad oggi (86 giorni per € 10,00 al giorno secondo art. 5 delibera 73/2011);
- 3) € 860,00 per cellulare disattivato dal 19/3/2015 al 14/4/2015 e dal 16/5/2015 ad oggi (86 giorni per € 10,00 al giorno secondo art. 5 delibera 73/2011);
- 4) € 860,00 per tablet disattivato dal 19/3/2015 al 14/4/2015 e dal 16/5/2015 ad oggi (86 giorni per € 10,00 al giorno secondo art. 5 delibera 73/2011);
- 5) € 1.095,00 per ritardo nell'attivazione del servizio richiesto dal 17/11/2014 al 13/4/2015 (145 giorni per € 7,5 al giorno secondo l'art. 4 della delibera 73/2011);
- 6) € 400,00 per mancata risposta ai reclami secondo art. 12 della delibera AGCOM.

L'operatore, nella memoria, rappresentava:

- a) che parte istante, già cliente Vodafone dal 2010, aderiva nel novembre 2014 alla proposta di abbonamento Vodafone "Relax casa edition" relativo a servizi di telefonia fissa e mobile;
- b) che a seguito delle lamentele della sig.ra Mesiano per doppi addebiti in fattura di canoni di rete fissa, emetteva in data 14/4/2015 nota di credito di € 115,48 quale importo dei canoni contestati;
- c) che parte istante non effettuava alcun pagamento, neppure parziale, per i servizi utilizzati e pertanto si procedeva alla sospensione delle linee, così come previsto da condizioni generali di contratto;
- d) che ad oggi risulta un insoluto di € 695,50;
- e) che a titolo conciliativo, senza riconoscimento di responsabilità, Vodafone è disposta a stornare l'insoluto a fronte del pagamento della minor somma di € 400,00;

Parte istante depositava memoria contenente i medesimi rilievi già svolti nell'istanza introduttiva, nonché replica in cui rifiutava la proposta conciliativa e ribadiva la responsabilità dell'operatore per i fatti contestati.

## **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**

Nel merito la domanda dell'istante risulta parzialmente fondata e va accolta nei limiti e per i motivi che seguono.

La controversia attiene alla applicazione difforme di una offerta contrattuale e alla conseguente sospensione dei servizi da parte dell'operatore per mancato pagamento delle fatture contestate.

Il contratto non né stato prodotto é da dalla sig.ra Mesiano né dall'operatore, ma, stante che quest'ultimo non ha confutato la ricostruzione della parte istante su questo punto ed ha anzi dichiarato di aver emesso in data 14/4/2015 nota di credito di € 115,48 relativa ai canoni contestati e che controparte, oltre non avere replicato sul punto, non ha richiesto, nelle proprie domande, lo storno, nemmeno parziale, della fatturazione, limitando le stesse alla richiesta degli indennizzi, si ritiene non si debba ulteriormente entrare nel merito della questione considerando pacifica tra le parti l'esistenza del disservizio sopradetto.

Occorre, viceversa, analizzare i fatti conseguenti alla applicazione erronea della tariffa concordata. La sig.ra Mesiano, in effetti, a seguito della verifica della fatturazione difforme rispetto a quanto le era stato prospettato, oltre a contattare il servizio clienti dell'operatore non effettuava i pagamenti delle fatture contestate. Ciò induceva l'operatore a sospendere i servizi.

L'allegato 4 Parte A del Codice delle Comunicazioni Elettroniche dispone che l'Autorità "autorizza l'applicazione di misure specifiche per la riscossione delle fatture non pagate per l'utilizzo della rete telefonica fissa. Tali misure garantiscono che l'abbonato sia informato con debito preavviso dell'interruzione del servizio o della cessazione del collegamento conseguente al mancato pagamento. Salvi i casi di frode, ripetuti ritardi di pagamento o ripetuti mancati pagamenti, tali misure garantiscono che sia interrotto solo il servizio interessato". Inoltre, secondo l'art. 4 dell'allegato A alla delibera 664/06/CONS, "l'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione".

Tuttavia, in assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente (e, in particolare, in assenza di prova del preavviso di sospensione), la sospensione dell'utenza deve considerarsi illegittima ( cfr., *ex multis*, delibera 31/12/CIR), tenuto conto di quanto previsto dall'art. 5 del Regolamento.

Ne caso di specie, l'istante dichiara che l'interruzione dei servizi è avvenuta in assenza di preavviso e l'operatore, oltre a non aver contestato detta affermazione, non ha prodotto, nell'ambito dell'attivata procedura, alcuna documentazione in merito.

Atteso quindi che Vodafone ha indebitamente sospeso la fornitura dei servizi, il cliente avrà diritto agli indennizzi previsti dal Regolamento di cui allegato A della delibera 173/07/CONS, tenuto conto che la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del medesimo; inoltre, il prodromico verbale di mancata conciliazione non contempla impegni da parte dell'operatore e, da quanto in atti, non è possibile conoscere l'entità degli indennizzi previsti dalla Carta dei servizi dell'operatore Vodafone vigente ai tempi della stipulazione del contratto.

In ordine alle richieste di parte istante e ai riferimenti regolamentari indicati, occorre rideterminare le stesse, in quanto riferentesi a fattispecie diverse da quelle effettivamente applicabili. In particolare, per la sospensione della fonia, decorrente dal 19/3/2015 alla presentazione della domanda di definizione, per un totale di giorni 117, occorre calcolare l'indennizzo in base all'art. 4 del Regolamento Indennizzi sopracitato, secondo cui "nel caso

di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad € 7,50 per ogni giorno di sospensione”, e così per un totale di € 877,50.

Analogo discorso va fatto per la sospensione del cellulare dal 19/3/2015 al 14/4/2015 e dal 16/5/2015 alla presentazione del formulario GU14, così per un totale di giorni 86, che moltiplicati per € 7,50/die danno una somma complessiva di € 645,00, nonché per la sospensione del servizio ADSL, nei medesimi giorni, per un totale ancora di € 645,00 e, infine per la sospensione della sim relativa al tablet, anch'essa per 86 giorni, per un importo ancora di € 645,00, e così per un totale complessivo, comprensivo dell'indennizzo per la fonia, di € 2.812,50.

Tuttavia, ai fini della quantificazione di detti indennizzi deve essere preso in considerazione anche il comportamento dell'utente, ai sensi e per gli effetti degli articoli 1175 e 1227 c.c. in tema di comportamento secondo correttezza e di concorso del fatto colposo del creditore, e ciò anche in applicazione del principio di cui all'articolo 11, comma 2, della già richiamata delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui l'indennizzo da corrispondere all'utente deve essere proporzionale al pregiudizio arrecato. Ora, non può non avere rilevanza, nel caso che ci occupa, che la sig.ra Mesiano, peraltro assistita professionalmente, non abbia chiesto all'operatore la riattivazione del servizio tramite la procedura d'urgenza durante il procedimento di conciliazione. Tale inerzia è pertanto valutabile come concorso di colpa dell'utente danneggiato che, ai sensi del sopra richiamato art. 1227 c.c. incide nella determinazione, in termini di riduzione, dell'indennizzo in favore dello stesso. Per tali motivi, si ritiene equo e proporzionale riconoscere l'indennizzo spettante per i disservizi sopra richiamati in misura pari al 70% di quanto dovuto, ossia nella somma di € 1.968,75.

Va invece respinta la richiesta *sub* 5) di mancata attivazione del servizio richiesto, in quanto, come si evince dalle fatture allegate, la promozione "Relax Casa Edition" è stata applicata sin dal 17/11/2014, essendosi semmai trattato di una duplicazione di canoni per essere continuata la fatturazione del preesistente profilo tariffario.

Per quanto attiene infine alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, esso non può essere liquidato per la indeterminatezza della richiesta. Come risulta evidente, l'Ufficio, per effettuare il calcolo degli indennizzi, deve essere a conoscenza di un preciso dato temporale, ossia la data in cui è stato inoltrato il reclamo che, in assenza di reclamo scritto, come nel caso di specie, non può essere ricavato da dichiarazioni generiche quali quelle esposte nell'istanza (cfr. riferimento al mese di gennaio 2015). Vi è poi da dire che il reclamo può considerarsi evaso con l'emissione della nota di credito di storno della indebita fatturazione dei canoni.

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

### **C) Sulle spese del procedimento**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 19, comma 6) del Regolamento, che sancisce che "l'Autorità [...] può riconoscere anche il

rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura" e che nel determinare rimborsi e indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, considerato il comportamento delle parti durante i procedimenti di conciliazione e definizione, si ritiene congruo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

### **DELIBERA**

l'accoglimento parziale dell'istanza presentata da XXX Mesiano, residente in XXX, contro l'operatore Vodafone Italia S.p.A. (già Vodafone Omnitel B.V.), in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, il cui operatore è tenuto a:

- **corrispondere** in favore dell'istante, a titolo di indennizzo per indebita sospensione dei servizi, la somma di € 1.968,75, oltre interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo;
- **corrispondere** in favore dell'istante la somma di € 100,00 a titolo di spese di procedura.

**Respinge** le domande *sub* 5) e 6).

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

IL COMMISSARIO RELATORE  
Tiziana Maglione