

Verbale n. 13

Adunanza dell'8 settembre 2017

L'anno duemiladiciassette, il giorno otto del mese di settembre, alle ore 9.30 in Torino presso la sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 67 - 2017

Oggetto: Definizione della controversia GU14 – 427/2016 XXX NEMBI / VODAFONE ITALIA SPA (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 n. 1.11.12.5/427/2016 del 14.12.2016 con la quale il Sig. XXX Nemi ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società VODAFONE ITALIA SPA (di seguito VODAFONE) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 22.12.2016, prot. 42612/A04040, 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 4.04.2017, prot. 12776A04040, con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 13.04.2017;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

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

UDITA la relazione dell' avv. Vittorio Del Monte

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia

L' istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- Di aver aderito, ai primi di marzo 2016 ad una proposta di Acquisto volta alla Number Portability e attivazione profilo Relax XL al costo di euro 54,90 al mese oltre ad una seconda sim gratuita e terminale Galaxi S7 al costo di €. 13,00/mese se addebitato su RID;
- Che, contrariamente agli accordi intercorsi il piano tariffario veniva maggiorato di €. 4,00 al mese per la voce Internet e business;
- Che la seconda SIM non è mai stata consegnata e che la rata del terminale viene conteggiata per €. 20,00 al mese + IVA;

- Che quanto sopra è stato contestato sia a Vodafone che al venditore, che provvedevano a rassicurare il cliente senza però apporre alcun rimedio;
- Che durante un viaggio all'estero è stata attivata la tariffa SMART PASSPORT MONDO di cui si è utilizzata una chiamata mentre sono stati addebitati più rinnovi per €. 360,00 totali contro €. 300,00 del singolo rinnovo.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- i.* Rimborso di €. 4,00 a fattura per Voce Internet e business e storno per quelle a venire;
- ii.* Adeguamento costo del terminale ad €. 13,00 al mese per 24 rate (totale €. 312,00)
- iii.* Consegna 2° Sim e congruo sconto per l'inutilizzo del servizio;
- iv.* Storno delle somme per “ Smart Passport Mondo”

la Società VODAFONE, con memoria difensiva, replicava sinteticamente quanto segue:

- che in data 11.03.2016 parte istante aderiva a proposta di abbonamento Vodafone per rete mobile con piano tariffario “Zero Relax XL” con fornitura di apparato Galaxi S7 con pagamento rateale di €. 20,00 per ogni rata;
- che nessun reclamo è stato inoltrato a Vodafone nei termini previsti dalle condizioni contrattuali;
- che Vodafone ha effettuato verifiche amministrative dalle quali non sono emerse divergenze fra quanto fatturato e quanto sottoscritto da parte istante;
- che il documento prodotto da parte istante non può far piena prova di quanto asserito nella descrizione dei fatti;
- che gli addebiti relativi alla promozione “Smart Passport Mondo” sono relativi a 602MB per 12 gettoni di traffico usufruito in Cambogia;
- che ad oggi risulta un insoluto di €. 1516,46 relativo alle fatture da maggio a dicembre 2016.

L'operatore, concludendo, chiedeva il rigetto di tutte le domande in quanto infondate in fatto e in diritto.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito

Si osserva in via preliminare che la domanda *sub 3)* riguardante “*Consegna 2° Sim e congruo sconto per l'inutilizzo del servizio*” non può costituire oggetto del presente giudicato,

in quanto sono da rigettarsi le richieste che esulano dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione, così come previsto dall'art. 19, comma 4) della delibera Agcom n. 173/07/CONS; (v. in tal senso Corecom Emilia Romagna Delibera n. 12/11, delibera n. 16/11, Delibera n. 33/11).

B) Nel merito

Nel merito le domande dell'istante vanno rigettate per i motivi che seguono:

B.1. Sulle domande 1) e 2) relative a “Rimborso €. 4,00 per Voce Internet e business e storno per quelle a venire” e “Adeguamento costo del terminale a €. 13,00 al mese per 24 rate”.

L'istante nella memoria introduttiva ha rappresentato di aver aderito, ai primi di marzo 2016 ad una proposta di Acquisto volta alla Number Portability e attivazione profilo Relax XL al costo di euro 54,90 al mese oltre ad una seconda sim gratuita e terminale Galaxi S7 al costo di €. 13,00/mese se addebitato su RID.

A supporto di tale affermazione parte istante ha allegato alla memoria introduttiva copia del contratto nonché copia di un foglio contenente la tipologia di offerta (Relax XL), l'indicazione di una SIM mobile e di una “SIM bis”, Telefonate illimitate verso tutti + estero, nonché SMS illimitati, oltre alle relative condizioni economiche.

L'operatore VODAFONE ha eccepito che la suddetta nota non può far piena prova di quanto asserito nella descrizione dei fatti.

A tale proposito va rilevato che dalla disamina della documentazione agli atti (Proposta di Sottoscrizione Servizi Aggiuntivi) nonché delle memorie, emerge che il Sig. Nembì XXX ha sottoscritto in data 11.03.2016 contratto con VODAFONE ai fini della NP, per l'attivazione del piano Tariffario Zero Relax XL che prevedeva un telefono SAMSUNG S7 Black al costo di €. 20/mese nonché una SIM recante n. di telefono XXX.

Dall'esame della suddetta “Proposta di Sottoscrizione”, regolarmente sottoscritta dall'utente, non emergono riferimenti ad una seconda SIM gratuita né al costo del terminale GALAXI a €. 13,00 al mese, che viene diversamente indicato con il costo di €. 20,00.

Il Sig. Nembì ha tuttavia chiesto l'applicazione delle condizioni economiche così come gli sarebbero state prospettate dall'agente, allegando all'uopo copia di una nota (contenente condizioni contrattuali) non redatta su carta intestata, non sottoscritta dalle parti, e comunque priva di qualsivoglia elemento idoneo a ritenere raggiunto un accordo in tal senso fra l'utente e l'operatore.

Non potendo considerarsi tale nota 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., le domande relative al “Rimborso €. 4,00 per Voce Internet e business e storno per quelle a venire” e “Adeguamento costo del terminale a €. 13,00 al mese per 24 rate”, andranno conseguentemente rigettate.

B.2 Sulla richiesta di storno delle somme per “ Smart Passport Mondo”

L'odierno ricorrente ha altresì lamentato che durante un viaggio all'estero è stata attivata la tariffa SMART PASSPORT MONDO di cui si è utilizzata una chiamata mentre sono stati addebitati più rinnovi per €. 360,00 totali contro €. 300,00 del singolo rinnovo.

VODAFONE ha replicato che gli addebiti relativi alla promozione "Smart Passport Mondo" sono relativi a 602MB per 12 gettoni di traffico usufruito in Cambogia.

Dall'esame della fatturazione prodotta agli atti emerge che la voce "Smart Passport Mondo" risulta nella fattura AG13366374 del 02 settembre 2016 con il costo di €. 360,00. Nella medesima fattura, alla voce "Traffico incluso nell'offerta", risultano riportate 44 chiamate all'estero per la durata complessiva di 01:01:14, n. 5 SMS all'estero, oltre a 620.695 MB di Volume Internet all'estero.

La medesima dicitura "Smart Passport Mondo" si rinviene nella fattura n. AG16789851 del 26 ottobre 2016 al costo di €. 90,00. La fattura, alla voce "traffico incluso nell'offerta" riporta n. 19 chiamate all'estero (di cui 6 effettuate e 13 ricevute), oltre a 253.043 MB di Volume Internet all'estero.

Pertanto, stante la presenza sia di traffico telefonico che di traffico dati effettuato all'estero, e comunque in mancanza di prova idonea a certificare l'accordo economico intercorso fra le parti con riferimento al traffico telefonico/dati estero, - non potendosi considerare tale, come sopra argomentato, la nota cartacea prodotta da parte istante - si ritiene di rigettare la domanda di storno delle somme per "Smart Passport Mondo".

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

Rigetto della domanda presentata con GU14 n. 11.12.5/427/2016 del 14.12.2016 da XXX Nembì, residente in XXX, nei confronti di VODAFONE ITALIA SPA, in persona del suo legale rappresentante *pro tempore*.

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.

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
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte