

ATTI 1.21.1. – 2016/222/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 42

del 5 giugno 2019

Sono presenti i componenti del Comitato:

	SALA	Marianna	Presidente
	CAVALLIN	Mario	
	PERIN	Claudia	
	SAVOINI	Gianluca	
Assente	BONECCHI	Daniele	Dimissionario

Oggetto: Definizione della controversia XXX/Vodafone Italia s.p.a.

La struttura proponente:
Il Dirigente Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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 L. 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 D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

RICHIAMATO 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 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 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'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*", ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza presentata in data 13 giugno 2016, con cui la società XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia s.p.a. ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la proposta di decisione del dirigente del Servizio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza protocollata in data 13 giugno 2016 ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, la società XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia con Vodafone Italia S.p.A. (da qui in seguito Vodafone) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di rete mobile riferite alle numerazioni XXX-XXX-XXX – codice cliente XXX

1. La posizione dell'istante

La società, nell'istanza di definizione, nella memoria ritualmente depositata, nella successiva memoria di replica e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- di essere stata contattata telefonicamente da Vodafone nell'ottobre 2013 al fine di sottoscrivere un contratto telefonico con portabilità sul numero XXX con passaggio dal gestore H3G a Vodafone.

- di avere concordato con il gestore Vodafone la sottoscrizione di un piano tariffario base "Super relax" ma di averne pattuito la modifica di alcune condizioni e nello specifico:

a) il rimborso della Tassa di Concessione governativa da parte di Vodafone;

b) l'omaggio di un apparecchio telefonico mobile Samsung Galaxy Note 3;

c) il rimborso di 200,00 euro forfettari a titolo di rimborso penale per recesso anticipato da parte di H3G;

d) il rimborso di tutte le eventuali penali che sarebbero state applicate dal precedente gestore (H3G) per il recesso anticipato del contratto e per le rate residue del telefonino acquistato da H3G congiuntamente al piano tariffario con essa società sottoscritto;

e) l'applicazione di una tariffazione mensile di € 55,00 euro +iva.

- di aver aderito all'offerta commerciale di Vodafone solo a seguito dell'intervenuta rassicurazione, da parte dell'operatore commerciale, di completo rimborso di tutte le penali applicabili da H3g per recesso anticipato;

- di aver ricontattato il venditore Vodafone nel novembre 2013 per sottoscrivere un contratto che prevedesse la portabilità in Vodafone di altre due utenze intestate alla società e nello specifico

1- per il numero XXX (da H3G a Vodafone) applicazione del piano tariffario base "relax" modificato come segue:

a) rimborso della Tassa di concessione governativa;

b) l'omaggio di un apparecchio telefonico mobile Apple Iphone 5s;

c) il rimborso di 200,00 euro forfettari a titolo di rimborso penale per recesso anticipato da parte di H3G;

d) il rimborso di tutte le eventuali penali che sarebbero state applicate dal precedente gestore (H3G) per il recesso anticipato del contratto e per le rate residue del telefonino acquistato da H3G congiuntamente al piano tariffario con essa società sottoscritto;

e) l'applicazione di una tariffazione mensile di € 29,00 euro +iva;

2- per il numero XXX (da H3G a Vodafone) applicazione del piano tariffario base "Parla9" modificato come segue:

a) rimborso della Tassa di concessione governativa;

b) il rimborso di 200,00 euro forfettari a titolo di rimborso penale per recesso anticipato da parte di H3G;

c) il rimborso di tutte le eventuali penali che sarebbero state applicate dal precedente gestore (H3G) per il recesso anticipato del contratto e per le rate residue del telefonino acquistato da H3G congiuntamente al piano tariffario con essa società sottoscritto;

- e) l'applicazione di una tariffazione mensile di € 29,00 euro +iva;
- di aver verificato, sin dalla fattura del gennaio 2014 che, a fronte dell'ipotizzato addebito complessivo di € 152,52 Vodafone richiedeva il pagamento dell'importo complessivo di € 498,04;
 - di aver subito contattato il venditore (sig. XXX con recapiti Cell.XXX - Mail XXX e Fax XXX) contestando l'accaduto ricevendo rassicurazione circa l'esistenza di un errore che sarebbe stato, di lì a poco, rimosso;
 - di aver riscontrato ancora maggiori errori di imputazione nella successiva fattura Vodafone e di aver pertanto nuovamente contattato il venditore che, chiedendo di onorare la fattura in attesa di verifiche, rassicurava circa il successivo storno degli importi fatturati e non dovuti;
 - di non aver ricevuto gli storni richiesti e di aver dovuto contattare il Gestore presso i numeri di Customer Care ricevendo da questi il solo rimborso della Tassa di concessione governativa nel gennaio 2015;
 - di aver parimenti ricevuto comunicazione da Vodafone circa la modifica dei piani contrattuali allora vigenti;
 - di avere, da allora, sospeso i pagamenti delle fatture emesse da Vodafone in attesa della definizione della controversia;
 - di aver subito da Vodafone una serie ripetuta di sospensioni delle utenze, poi revocate a seguito di ripetuti reclami telefonici

Sulla base di tutto quanto esposto la XXX formula le seguenti richieste:

- i. Storno dell'importo di € 2.359,60 corrispondente alla maggior somma tra importo fatturato da Vodafone per i tre numeri contrattualizzati ed importo effettivamente dovuto sulla base dei contratti sottoscritti;
- ii. Rimborso delle penali corrisposte ad H3G per il recesso anticipato e per il saldo degli apparecchi telefonici acquistati per € 1.293,73 come da fatture H3G esibite;
- iii. Risarcimento del danno patito per le reiterate sospensioni delle utenze quantificato in € 2.000,00
- iv. rimborso spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione ha dichiarato quanto segue:

- di aver provveduto ad accreditare la somma di € 516,33 a titolo di restituzione delle Tasse di Concessione Governative sulla fattura emessa in data 8.1.2015 con nessun ulteriore addebito di TCG sulle fatture in emissione;
- di aver emesso in data 14.9.2015 nota di credito di € 166,00 a titolo di rimborso di costi di recesso emessi da H3G in relazione alle 3 sim, oggetto della procedura;
- di aver emesso in data 29.9.2015 nota di credito di € 238,00 a titolo di rimborso per i costi divergenti tra quanto indicato in fattura e quanto dichiarato da parte istante;
- di aver accreditato da giugno 2015 lo sconto di € 14,00 al mese per ognuna delle 3 sim così da regolarizzare la posizione amministrativa;
- di aver provveduto, dal dicembre 2014 a modificare i piani tariffari come da proposta di abbonamento sottoscritta dall'Utente;
- di aver maturato, alla data del deposito della memoria (27 luglio 2016) un credito nei confronti della società Utente pari all'insoluto di € 2.602,20 relativo alle fatture emessa da marzo 2015 a giugno 2016;
- di aver legittimamente sospeso i servizi di telefonia a causa del mancato pagamento delle fatture;
- che parte istante, avrebbe dovuto effettuare il pagamento cd " per differenza" e cioè corrispondere a favore del gestore gli importi riconosciuti dalla stessa parte istante per l'utilizzo dei servizi proprio per non incorrere nella sospensione, così come previsto dalla normativa AGCOM;

- di aver dato corso alle lamentele di parte istante, regolarizzando la posizione amministrativa sulla base di quanto proposto dall'agente commerciale;
 - di non aver attivato alcun servizio non richiesto;
 - di aver correttamente addebitato il traffico addebitato nelle fatture;
 - di aver diritto al pagamento degli apparati telefonici forniti (benché con modalità rateale) non essendo essi concessi a titolo gratuito;
 - di disconoscere la richiesta formulata in atti volta al risarcimento del danno;
 - di disconoscere l'esistenza di alcuna corrispondenza tra l'agente commerciale e la società Utente;
- Alla luce di quanto sopra, Vodafone chiede l'integrale rigetto delle domande formulate dalla parte istante.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che, in linea generale, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

Ancora preliminarmente occorre rilevare che parte Istante, pur dichiarando più volte nelle proprie memorie di aver sottoscritto un contratto contenente una serie di modifiche pattuite "ad personam" tra l'addetto commerciale di Vodafone e il legale rappresentante di XXX non ne ha mai prodotto alcuna copia ma ha solo indicato, nei propri scritti, ciò che tali pattuizioni avrebbero dovuto, a suo dire, specificare. Vodafone, al contrario, ha prodotto un prospetto contrattuale da cui emerge la richiesta di migrazione per le tre numerazioni oggetto del presente contenzioso nonché la specificazione "No TCG", e cioè l'impegno al rimborso/storno della Tassa di Concessione Governativa a favore della società Utente: impegno onorato con l'accredito di € 516,33 di cui l'operatore dà atto nella propria memoria del 28 luglio 2016 e che non è contestato dall'Utente nella replica del 03 agosto 2016.

Ciò detto, va dato atto che Vodafone:

- i. abbia emesso in data 14 settembre 2015 una nota di credito di euro 166,00 avente e causale "Decisione Commerciale" e motivata, in memoria del 28 luglio 2016 quale "rimborso di costi di recesso emessi da H3G in relazione alle 3 SIM, oggetto della procedura";
- ii. abbia emesso in data 29 settembre 2015 una nota di credito di euro 238,00 avente e causale "Decisione Commerciale" e motivata in memoria del 28 luglio 2016 quale "rimborso per i costi divergenti tra quanto indicato in fattura e quanto dichiarato da parte istante";
- iii. abbia provveduto a contabilizzare in fattura, dal giugno 2015 lo sconto di € 14,00 al mese per ognuna delle 3 SIM migrate da H3G così da regolarizzare la posizione amministrativa;
- iv. nella fattura del 01 maggio 2016 abbia comunicato all'Utente la modifica delle condizioni contrattuali ai sensi dell'art. 70.4 del Decreto legislativo 01 agosto 2003 n. 259;
- v. stessa comunicazione abbia inviato nella fattura 03 settembre 2015;
- vi. dal dicembre 2014 abbia adeguato i piani tariffari come da proposta di abbonamento sottoscritta (come emerge dalla documentazione prodotta dall'Operatore nella memoria 28 luglio 2016);

Al contrario va chiarito che le suindicate condotte di Vodafone ai punti i), ii) iii), vi) fanno ritenere non contestata da parte dell'Operatore l'esistenza dei reiterati reclami dell'Utente, benché non prodotti, tali da indurre Vodafone a "regolarizzare la posizione amministrativa" emergente dalle mai prodotte modifiche delle condizioni contrattuali standard esibite dall'Operatore, fino a concedere all'Utente una serie di benefici tra cui il rimborso della TCG (comunque emergente dal contratto), il "rimborso per i costi divergenti tra quanto indicato in fattura e quanto dichiarato da parte istante", lo "sconto di € 14,00 al mese per ognuna delle 3 SIM". Nonostante ciò l'Utente non formula alcuna specifica richiesta di indennizzo per il ritardo nella risposta del reclamo da parte dell'Operatore, elemento su cui, conseguentemente, non v'è facoltà di disporre.

Ciò detto, passando nello specifico alle richieste dell'Utente si specifica quanto segue.

a) In merito alla richiesta di storno dell'importo di € 2.359,60 corrispondente alla maggior somma tra importo fatturato da Vodafone per i tre numeri contrattualizzati ed importo effettivamente dovuto sulla base dei contratti sottoscritti la richiesta deve essere respinta.

Emerge dall'istruttoria, come detto, una carenza probatoria dell'Utente il quale afferma di aver sottoscritto delle condizioni contrattuali migliorative dei piani tariffari indicati dall'Operatore senza produrre alcunché a tal proposito nemmeno in punto di reclamo scritto. In carenza di ciò non v'è possibilità di attestare una condotta illegittima dell'Operatore che conduca allo storno dei maggiori importi fatturati così come richiesti dall'Utente in fase di conciliazione e di definizione.

b) In merito alla richiesta di rimborso delle penali corrisposte ad H3G per il recesso anticipato e per il saldo degli apparecchi telefonici acquistati per € 1.293,73 deve ribadirsi la carenza di produzione probatoria di parte istante già infra evidenziata, l'assenza di specifiche indicazioni contrattuali a favore dell'Utente che confermino la pattuizione da questi pretesa;

c) In merito alla richiesta di risarcimento del danno patito per le reiterate sospensioni delle utenze quantificato in € 2.000,00 va precisato che la richiesta di risarcimento, se pur da rigettare ai sensi dell'art. 19, comma 4, Regolamento (che preclude ai Co.Re.Com. ogni valutazione di danno), può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto ad eventuali indennizzi o rimborsi di somme non dovute, così come precisato dal punto III.1.3 dell'all. A, Del. A.G.Com. 276/13/CONS, Linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di telecomunicazioni.

In quest'ottica l'Operatore potrebbe essere condannato a corrispondere all'Utente il danno patito per le illegittime sospensioni cosa che, però, nel caso di specie non sussiste posto che, come da principio ormai consolidato di questa autorità "ai sensi dell'articolo 4, comma 2, della delibera Agcom n. 664/06/CONS, l'Utente che presenti formale reclamo all'operatore, contestando l'addebito di taluni importi, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclami, fermo restando l'obbligo di pagare gli importi non oggetto di contestazione." (si veda, tra tutte, Agcom Delibera n. 117/10/CIR).

Emerge dagli atti che Vodafone abbia sì sospeso i servizi di telefonia a danno di XXX ma che questa, dal canto suo, non avesse provveduto al pagamento di alcun importo di cui alle fatture emesse dal dicembre 2015 in avanti e non solo la quota-parte contestata dalla società Utente.

4. Spese di procedura

Considerato il rigetto della domanda dell'istante, e considerato il comportamento delle parti durante l'intera procedura (e in particolare la piena partecipazione di entrambe all'udienza di conciliazione e di definizione) si dispone l'integrale compensazione delle spese di procedura.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

1. Il rigetto dell'istanza promossa dalla XXX nei confronti della società Vodafone Italia s.p.a. per le motivazioni di cui in premessa;
2. l'integrale compensazione tra le parti delle spese di procedura.

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
Roberto Saini

La Presidente del Co.Re.Com.
Marianna Sala

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 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 degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
Roberto Saini