

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 6

del 6 febbraio 2019

Sono presenti i componenti del Comitato:

SALA	Marianna Presidente
BONECCHI	Daniele
CAVALLIN	Mario
PERIN	Claudia
SAVOINI	Gianluca

Oggetto: Definizione della controversia XXX/Vodafone Italia S.p.a. (già Vodafone Omnitel B.V.)

La struttura proponente:
Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

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 Assemblee 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. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

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 9 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 Vodafone Italia S.p.a. (già Vodafone Omnitel B.V.), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

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

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia S.p.a. (già Vodafone Omnitel B.V. e, d'ora in avanti, "Vodafone"), ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento, in relazione a contestata fatturazione (in quanto ritenuta non conforme a quanto contrattualmente pattuito).

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva del procedimento e nella memoria depositata in data 25 luglio 2016 l'istante ha dichiarato quanto segue:

- *"A fine 2012 siamo passati a Vodafone Rete Unica, sottoscrivendo un contratto che prevedeva un canone fisso pari ad € 842,90 mensili (come da offerta del 27 luglio 2012)".*
- *"Da subito le linee sono diventate 67 invece che 63; quindi il costo avrebbe dovuto aumentare di € 38 (€ 9.5 per 4 linee). Nel contempo sono stati variati i piani dei due cellulari aziendali; in offerta erano stati quotati ad € 75 il Ram full optional e ad € 50 il Ram chiavi in mano. Il nuovo piano, Relax Basic, prevedeva invece un costo di € 39 cad.";*
- *"Il costo mensile è diventato così pari ad € 833,90 (€ 842,9 + € 38 - € 75 -€ 50 + € 39 + € 39). Se moltiplichiamo questo canone per 24 mensilità arriviamo ad un addebito totale di € 20.013,60 Se prendiamo invece le 12 fatture bimestrali, periodo da dicembre 2012 a ottobre 2014, (...) l'addebito è stato pari ad € 24.478,55 (tenendo conto solo dei costi fissi inclusi nell'offerta). Quindi abbiamo un credito di € 4.464,95".*
- *"Da subito, oltre all'errata fatturazione delle voci fisse, abbiamo riscontrato anche l'addebito di chiamate "trasferite", chiamate a "rete fissa nazionale" e chiamate ad "operatore Vodafone" che invece dovevano essere incluse".*
- *"L'errore è stato riconosciuto da Vodafone, e in gran parte già rimborsato (accredito di € 396,38 su fattura di giugno 2013, di € 118 su fattura di aprile 2014 e di € 607,07 su fattura di agosto 2014)".*
- *"Siamo però ancora in attesa di ricevere € 847,25 così suddivisi: € 179 fattura agosto '13; € 123,76 fattura ottobre '13; € 208,09 fattura agosto '14; € 336,40 fatture da ottobre '14 a giugno '15 (compresi riaccrediti di € 12,43 dicembre '14 e € 17,23 febbraio '15".*
- *"Scontentissimi del trattamento della prima agenzia (XXX) abbiamo cercato un nuovo referente e, conosciuto il Sig. XXX della XXX, abbiamo deciso di cambiare. Così nel maggio 2014 abbiamo sottoscritto n. 10 sim, di cui non avevamo assolutamente bisogno, solo perché ci è stato detto essere necessario per giustificare il cambio di agenzia. Il costo di queste sim doveva essere di € 8 cad. scontate del 40% ossia € 4,80 cad. Invece ci sono state da subito addebitate ad € 12 cad. e solo successivamente portate ad € 8 cad. Insomma dopo due anni abbiamo pagato € 1.843,11 (ossia € 2.328 dedotti accredito di € 351 su fattura giugno '15 e di € 133,89 su fattura di agosto '15) e chiediamo che ci vengano interamente rimborsati".*
- *"Al 31 agosto si sono aggiunti altri due canoni bimestrali quindi altri € 320 (n. 10 sim a € 8 mensili) e il totale da rimborsare sale dunque a € 2.163,11. Abbiamo pagato n. 2 Samsung Galaxy TAB 3 ad € 120 cad. (24 rate da € 5) mentre uno doveva esserci omaggio. Chiediamo quindi un rimborso di € 120".*
- *"In data 6 luglio '15 abbiamo disdetto n. 3 sim, che erano state sottoscritte a fine 2012 ossia a inizio contratto. L'addebito del canone, pari ad € 8 cad, è però continuato fino a febbraio '16".*
- *"Considerando un mese di preavviso chiediamo il rimborso dei 6 mesi da settembre '15 a febbraio '16".*
- *"Contestiamo anche la penale di € 245,91 addebitata nella fattura di febbraio '16 perché secondo Vodafone sono state disdette prima dei 24 mesi previsti da contratto. Invece sono sim sottoscritte a inizio contratto, ossia fine 2012, per le quali noi non abbiamo mai richiesto cambio piani, per cui i 24 mesi sono abbondantemente trascorsi".*
- *"Nel giugno 2014, insieme alla sottoscrizione delle nuove 10 sim, abbiamo notato che anche le vecchie 3 sim avevano subito un aumento del canone (prima € 16,20 a bimestre poi € 48); sicuramente l'agenzia ha deciso qualche cambio piano, senza la nostra autorizzazione, che oltre ad essere per noi svantaggioso ci ha vincolati per altri 24 mesi".*

- *“Nella fattura di giugno 2016 ci e' stata rimborsata la penale pari ad € 245,91 quindi rimangono da rimborsare i canoni pari ad € 144. Nella fattura di agosto 2016 non è stato applicato il solito sconto del 30% sul canone della connettività (canone pari ad € 498 e mancato sconto applicato pari ad € 149,40)”.*

In replica a quanto dedotto da Vodafone nella memoria ritualmente depositata, XXX ha rappresentato quanto segue:

- *“La somma di € 5.236 riconosciutaci nella fattura di febbraio 2016, si riferisce ad un'altra questione (risolta) che non è oggetto di controversia e i cui importi non fanno parte del totale di € 7.665,22 fatturato indebitamente da Vodafone. Nello specifico la somma di € 5.236 si riferisce ad un'altra errata fatturazione del canone delle nostre 67 linee rimborsata dopo nostra puntuale segnalazione”.*
- *“Lo sconto del 30% sulla connettività è sempre stato applicato e non è oggetto di contestazione e non compare nei conteggi degli errati addebiti (dal costo di € 498 è sempre stato considerato lo sconto di € 149,40)”.*
- *“Già dalla prima fattura abbiamo coinvolto le varie agenzie e scritto direttamente a Vodafone, aperto le segnalazioni etc. per lamentare gli errori in fattura. Vodafone e le sue agenzie ci hanno "palleggiato" vergognosamente per anni attribuendo la responsabilità ad una cattiva efficienza dei customer service e rimandando ad una la prossima soluzione che non è arrivata. Gestire e seguire per anni le problematiche di errata fatturazione Vodafone è diventato un lavoro che ha assorbito otre misura risorse alla nostra organizzazione e la nostra disponibilità”.*

Tutto ciò premesso, la società XXX chiede il rimborso di quanto erroneamente fatturato in più rispetto al contratto per complessivi € 7.665,22 (importo aggiornato a € 7.888,71 nella memoria di replica del 25 luglio 2016).

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone nella memoria ritualmente depositata ha dichiarato quanto segue:

- Vodafone, a seguito dei reclami di parte istante per divergenza tra quanto applicato in fattura e quanto promesso dall'agente commerciale, procedeva a controlli amministrativi e confermava la presenza del 30% di sconto sul link per connettività in fattura per 12 mesi oltre a riconoscere la somma di € 5.236,00 sulla fattura emessa il 9.2.2016 relativi agli addebiti della cd "Vodafone Rete Unica";
- Vodafone ad oggi ha provveduto ad emettere in nota di credito le somme contestate da parte istante.

Vodafone Italia spa a titolo conciliativo, senza riconoscimento di responsabilità alcuna si è resa disponibile a corrispondere a mezzo nota di credito la somma di € 3000,00.

3. Motivazione della decisione

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

Nel merito, la domanda formulata dall'istante XXX può trovare accoglimento nei termini di cui si dirà e per i motivi qui di seguito esposti.

Preliminarmente, con riguardo a quanto dedotto da Vodafone nella propria memoria, va evidenziato che già dalla documentazione allegata all'istanza emerge come l'accredito della somma di € 5.236,00 sulla fattura emessa il 9.2.2016 sia una circostanza pacificamente ammessa dalla società XXX. Tuttavia, come già chiaramente comunicato a Vodafone con mail del 17 marzo 2016, allegata all'istanza, tale accredito riguarderebbe una problematica, risolta appunto con il rimborso *de quo*, non compresa tra quelle oggetto dell'istanza di definizione. E ciò viene ulteriormente precisato nella memoria di replica depositata da XXX in cui si contesta l'affermazione di Vodafone. A ciò si aggiunga che l'operatore si limita a produrre copia della fattura del febbraio 2016 ma non allega alcun documento atto a provare che l'accredito sia stato riconosciuto in relazione alle problematiche lamentate nella presente procedura, né atto a provare la corretta informativa al cliente in ordine alla riconducibilità dell'accredito a un determinato disservizio e/o a una errata fatturazione.

Ciò posto, dalla documentazione allegata all'istanza emerge una cospicua corrispondenza avviata dall'utente a partire dal novembre 2012, tesa a segnalare, al soggetto incaricato di volta in volta da Vodafone di gestire il rapporto contrattuale in essere con XXX, le divergenze tra quanto concordato nella proposta di abbonamento e quanto invece fatturato.

In particolare, a partire dalla comunicazione del 14 febbraio 2014, XXX ha reso nota a Vodafone la dettagliata ricostruzione degli addebiti ritenuti illegittimi e degli importi di cui richiedeva il rimborso.

A fronte delle circostanziate contestazioni effettuate dall'utente, tutte documentate attraverso le allegazioni prodotte unitamente all'istanza, Vodafone (attraverso gli agenti incaricati) non ha fornito adeguato riscontro, limitandosi a riepilogare quanto reclamato dall'utente e gli eventuali accrediti riconosciuti, senza tuttavia provvedere né a fornire idonea documentazione contrattuale sulla cui base giustificare gli addebiti, né a regolarizzare la fatturazione e neppure a contestare quanto asserito da XXX. Nella memoria depositata nel corso della presente procedura, Vodafone non ha confermato la correttezza della fatturazione o l'avvenuta regolarizzazione della stessa, né ha fornito documentazione o elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente, né infine ha fornito informazioni dettagliate sulle modalità di fatturazione applicate, benché onerata (in senso conforme si vedano Del. Agcom 14/14/CIR, 1/14/CIR e 3/14/CIR).

Va evidenziato che, come precisato da altro Corecom (Corecom Emilia Romagna, Delibera 18/12) a definizione di una controversia avente oggetto analogo alla presente, "Nell'individuazione dell'oggetto del contratto, relativamente al piano tariffario pattuito e quindi alla prestazione richiesta all'utente, deve farsi ricorso a quanto disposto dall'articolo 1346 c.c., rammentando da un lato che il contratto di somministrazione del servizio di comunicazione elettronica ha forma libera e dall'altro lato che grava sull'operatore l'obbligo di informare l'utente delle condizioni "economiche" della propria proposta commerciale (articolo 4, comma 3, lett. a, delibera Agcom n. 179/03/CSP). Al riguardo è principio giurisprudenziale quello secondo cui in sede di determinazione dell'oggetto del negozio è possibile fare ricorso a ogni mezzo idoneo, anche consistente in atti e documenti esterni, purché collegati al contratto (Cass., sent. n. 2665/1987). (...) La riferibilità della descrizione del piano tariffario all'agente dell'operatore consente di considerare il relativo documento come utile ai fini dell'individuazione dell'oggetto negoziale. Eventuali limiti al potere di rappresentanza dell'agente non sono stati infatti provati in alcun modo dall'operatore".

Considerato tutto quanto sin qui esposto, e considerato che attraverso la copiosa documentazione allegata all'istanza da XXX è stato possibile verificare la correttezza della ricostruzione fornita dall'utente circa la difformità tra quanto addebitato e quanto preventivamente concordato, si ritiene di accogliere la richiesta formulata dalla parte istante di rimborso di € 7.888,71.

4. Spese di procedura

Considerato l'accoglimento delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante l'intera procedura, si ritiene equo prevedere il pagamento da parte di Vodafone, in favore dell'istante, dell'importo di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

1. L'accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXX nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. (già Vodafone Omnitel B.V.) per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta:

- i. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura;

- ii. a rimborsare in favore dell'utente l'importo di € 7.888,71 corrisposto dall'istante in eccesso rispetto a quanto contrattualmente concordato, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
Daniele Palmulli

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 Ufficio per il Co.Re.Com.
Daniele Palmulli