

DELIBERA DL/039/15/CRL/UD del 30 marzo 2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxx / VODAFONE OMNITEL xxx

(LAZIO/D/130/2014)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 30 marzo 2015;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

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 Assemblee 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 e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza dell’utente xxx presentata in data 06.02.2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’utente, nell’istanza introduttiva e nella memoria difensiva, ha lamentato:

- i. Il mancato invio della copia del contratto in base al quale Vodafone ha addebitato i costi di abbonamento e traffico nelle fatture emesse a far data dal 8.9.2010, impedendo all’utente la verifica della correttezza degli addebiti, ritenuti spropositati in relazione alle vigenti tariffe di mercato applicate dalla stessa Vodafone e da altri gestori (Tim);
- ii. L’addebito di somme successivo alla disdetta;
- iii. Il blocco, senza preavviso, degli apparati;

iv. La mancata risposta ai reclami.

In particolare, l'utente ha lamentato la fatturazione non conforme al piano tariffario da ultimo sottoscritto il 30.4.2009 che prevedeva l'applicazione di alcuni sconti, asseritamente non rispettati dal gestore; le predette condizioni avevano validità 24 mesi, al termine dei quali l'utente ha ripetutamente chiesto a Vodafone l'invio della copia del contratto e delle condizioni contrattuali successivamente applicate, senza ottenere risposta. I ripetuti reclami scritti inoltrati a Vodafone, a far data da quello del 13.9.2012, non ottenevano alcuna risposta.

Con comunicazione del 24.10.2012 l'utente recedeva dai contratti relativi alle seguenti utenze: XXXXXXXX401, XXXXXXXX404, XXXXXXXX747, XXXXXXXX182, XXXXXXXX629, XXXXXXXX282, XXXXXXXX466, XXXXXXXX436, XXXXXXXX920, XXXXXXXX177, XXXXXXXX219, XXXXXXXX927, XXXXXXXX515, XXXXXXXX776, XXXXXXXX816, XXXXXXXX844.

Con comunicazione del 14.11.2012 l'utente recedeva dal contratto relativo all'utenza XXXXXXXX458.

Con comunicazione del 03.01.2013 l'utente recedeva dai contratti relativi alle utenze XXXXXXXX825, XXXXXXXX635, XXXXXXXX760.

Vodafone addebitava somme successivamente ai predetti recessi, puntualmente contestate dall'utente a mezzo reclami scritti, che non ricevevano riscontro.

Con comunicazione scritta del 6.8.2013, l'utente contestava a Vodafone il blocco degli apparati senza preavviso.

Alla luce di tali premesse, l'utente chiedeva:

- L'indennizzo della somma di Euro 39.000,00 "*quale differenza tra il "costo totale Vodafone" e il "costo di mercato"*" applicato dalla stessa Vodafone e da altri operatori (Tim);
- Lo storno delle somme addebitate in fattura successivamente ai recessi esercitati dall'utente;
- L'indennizzo per il blocco degli apparati;
- L'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore Vodafone.

Vodafone ha ommesso ogni difesa nel presente procedimento, risultando solo presente alle udienze di discussione del 21.5.2014 alla quale, concordemente con l'utente, veniva disposto rinvio per valutare la possibilità di un accordo bonario; ed a quella del 4.7.2014 alla quale deduceva di avere correttamente applicato in fattura i costi pattuiti con l'utente, che risultava moroso nel pagamento di alcune fatture per Euro 9.149,32: Vodafone ne proponeva lo storno al 50% ed il pagamento all'utente dell'indennizzo per Euro 2.000,00, che l'utente non accettava.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, nei termini di seguito specificati.

3a. Sulla fatturazione non conforme al piano tariffario sottoscritto. Domanda di indennizzo.

L'utente ha lamentato che a far data dalla fattura emessa il 8.9.2010 Vodafone non avrebbe applicato le condizioni contrattuali di cui al rinnovo sottoscritto il 30.4.2009, omettendo di inserire la scontistica pattuita ed addebitando somme non dovute in base al contratto sottoscritto.

L'utente ha omesso di specificare gli importi contestati per ogni singola fattura, chiedendo il pagamento dell'indennizzo complessivo di Euro 39.000,00 calcolato "quale differenza tra il "costo totale Vodafone" e il "costo di mercato" applicato dalla stessa Vodafone e da altri operatori (Tim).

La domanda non può essere accolta, poiché, per come formulata, sottende una chiara domanda di risarcimento del danno inammissibile ai sensi dell'art. 19 Regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS.

Neppure dall'esame dei reclami inoltrati, a partire da quello del 13.9.2012, le domande dell'utente possono ritenersi fondate: l'esame delle fatture contestate, a partire da quella emessa il 8.9.2010, dimostra prima facie l'applicazione, da parte di Vodafone, delle condizioni contrattuali pattuite il 30.4.2009 (Piani Vodafone Full 2000 e Vodafone Full 700; Vodafone Silver Plus il cui canone è integralmente azzerato in fattura) e l'applicazione degli sconti ivi indicati (sotto forma di sconti su canoni e apparati, bonus T.C.G. e sconto traffico voce grandi clienti) durante l'intero ciclo di fatturazione e sino ai recessi esercitati dall'utente (per gli addebiti successivi al recesso si veda sub 3b); sicchè, in mancanza di ulteriori contestazioni analitiche sulle singole fatture emesse, peraltro oggetto di apposita richiesta istruttoria, il cui onere grava sull'utente, la richiesta di indennizzo/rimborso delle somme pagate in eccedenza non può essere accolta.

3b. Sull'addebito di somme successive al recesso.

L'utente ha lamentato la fatturazione di importi successivi ai recessi esercitati il 24.10.2012 relativamente alle seguenti utenze: XXXXXXX401, XXXXXXX404, XXXXXXX747, XXXXXXX182, XXXXXXX629, XXXXXXX282, XXXXXXX466, XXXXXXX436, XXXXXXX920, XXXXXXX177, XXXXXXX219, XXXXXXX927, XXXXXXX515, XXXXXXX776, XXXXXXX816, XXXXXXX844; il 14.11.2012 relativamente all'utenza XXXXXXX458; ed il 03.01.2013 relativamente alle utenze XXXXXXX825, XXXXXXX635, XXXXXXX760.

Il recesso del 24.10.2012 è divenuto efficace a far data dal 23.11.2012; quello del 14.11.2012 a far data dal 14.12.2012; quello del 3.1.2013 a far data dal 02.02.2013: le somme relative alle utenze disdettate, addebitate successivamente a tali date non sono pertanto dovute.

L'esame delle fatture prodotte dall'utente consente di accertare i seguenti addebiti, non dovuti:

- Fatt. AD00300975 del 8.1.2013 (periodo 3.11.2012-2.1.2013): addebito di Euro 68,47 a titolo di canone per l'utenza XXXXXXX401 disdettata il 24.10.2012: si dispone lo storno parziale della predetta fattura, per Euro 45,65 oltre ad Iva, non dovuta per il periodo successivo all'efficacia della disdetta;
- Fatt. AD03471887 del 5.3.2013 (periodo 3.1.2013-2.3.2013): addebito di Euro 25,82 a titolo di T.C.G. per ciascuna delle seguenti utenze, disdettate il 24.10.2012: XXXXXXX177, XXXXXXX219, XXXXXXX515, XXXXXXX776, XXXXXXX816, XXXXXXX844; si dispone lo storno della complessiva somma di Euro 154,92;

- Fatt. AD06633761 del 7.5.2013 (periodo 3.3.2013-2.5.2013): addebito di Euro 25,82 a titolo di T.C.G. per ciascuna delle seguenti utenze: XXXXXXXX177, XXXXXXXX219, XXXXXXXX515, XXXXXXXX776, XXXXXXXX816, XXXXXXXX844: si dispone lo storno della complessiva somma di Euro 154,92.

3c. Sul blocco, senza preavviso, degli apparati.

L'utente ha lamentato il blocco degli apparati, reclamato a Vodafone con comunicazione scritta del 6.8.2013, reiterata il successivo 18.9.2013, in riscontro delle quali non perveniva alcuna risposta da parte del gestore.

Dalla copia del contratto inter partes del 30.4.2009, risulta che l'utente ha aderito all'opzione VF Mail Professional Blackberry per l'acquisto rateale di nn. 14 apparati Blackberry. Il suddetto contratto aveva espressa durata di mesi 24: il blocco degli apparati è dunque avvenuto successivamente alla scadenza del predetto vincolo di durata, nonché successivamente ai recessi esercitati dall'utente in data 24.10.2012, 14.11.2012 e 3.1.2013. Dall'esame delle fatture e dei pagamenti prodotti dall'utente, è possibile inoltre affermare che tutte le rate addebitate per l'acquisto dei predetti apparati, sono state pagate dall'utente tanto che, successivamente alla scadenza dei 24 mesi, Vodafone non ha più addebitato alcunchè a tale titolo.

Vodafone non ha né risposto ai reclami dell'utente, né altrimenti dedotto alcunchè in merito al contestato inadempimento contrattuale, causa di disagio per l'utente che non ha più potuto utilizzare gli apparati acquistati; conseguentemente, deve senz'altro riconoscersi all'utente un indennizzo proporzionato al disagio subito.

L'utente non ha tuttavia specificato – né nel reclamo, né nell'istanza di definizione o nelle memorie difensive - quali e quanti apparati sono stati bloccati da Vodafone, chiedendo anzi al gestore di produrre il relativo elenco e le motivazioni del blocco.

Considerato pertanto, che l'onere di allegazione gravante sull'utente deve essere puntuale e specifico; che l'utente non ha specificato il numero degli apparati interessati dal blocco; che il contratto del 30.4.2009 prevedeva l'acquisto di nn. 14 apparati Blackberry; che Vodafone ne addebitava dapprima 12 e, nell'ultima fattura in cui sono state addebitate le rate telefoni, ne figurano solo 9; che l'utente ha ritenuto di non proporre – contestualmente alla domanda per il tentativo obbligatorio di conciliazione - domanda di provvedimento temporaneo ai sensi dell'art. 5 Delibera 173/07/CONS al fine di ottenere lo sblocco dei terminali; che la proposizione della domanda per provvedimento temporaneo avrebbe potuto evitare l'aggravamento del disagio subito dall'utente e che le conseguenze pregiudizievoli di tale disagio ricadessero integralmente sul gestore anche ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1227, comma 2 c.c.; appare equo liquidare l'indennizzo limitatamente a nn. 2 apparati ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 12, comma 2 e 3 e art. 4, comma 1, per il periodo dal 6.8.2013 (data del reclamo) al 6.2.2014 (data di presentazione dell'istanza di definizione) per complessivi Euro 5.520,00 che decurtati al 50% per effetto dell'applicazione in via equitativa dell'art. 1227, determinano un importo finale di Euro 2.760,00.

3d. Sulla mancata risposta ai reclami.

L'utente ha dedotto e provato di avere svolto numerosi reclami, senza mai ottenere risposta da Vodafone.

I reclami possono essere individuati:

- Reclami su fatturazione e richiesta copia contratto: 13.9.2012; 11.10.2012; 22.4.2013;
- Reclami su fatturazione successiva al recesso: 29.11.2012; 22.4.2013; 5.6.2013;
- Reclami su blocco apparati: 6.8.2013; 18.9.2013.

Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Attesa la mancata risposta ai 3 gruppi di reclami sopra evidenziati, l'utente ha diritto all'indennizzo previsto dall'art. 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS che, tenuto conto della data di ricezione degli stessi, del termine utile per la risposta (45 giorni) e della data dell'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione (22.1.2014), alla quale le parti hanno avuto modo di interloquire tra loro sulle specifiche problematiche oggetto dei reclami, si liquida in Euro 300,00 per ciascun gruppo di reclami, per complessivi Euro 900,00.

4. Sulle spese di procedura.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00), tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

Accoglie parzialmente l'istanza proposta da xxx nei confronti della società VODAFONE OMNITEL xxx.

1. La società VODAFONE OMNITEL xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- Euro 2.760,00= (duemila settecentosessanta/00) ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 12, comma 2 e 3 e art. 4, comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
- Euro 900,00= (novecento/00=) ai sensi dell'art. 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS.

2. La società VODAFONE OMNITEL xxx è inoltre tenuta a disporre i seguenti storni:

- i. Euro 45,65 oltre ad Iva (a titolo di canone per l'utenza 3483849401 disdettata il 24.10.2012) dalla Fatt. AD00300975 del 8.1.2013 (periodo 3.11.2012-2.1.2013);
- ii. Euro 154,92 (a titolo di T.C.G. addebitata per le utenze XXXXXXXX177, XXXXXXXX219, XXXXXXXX515, XXXXXXXX776, XXXXXXXX816, XXXXXXXX844 disdettate il 24.10.2012) dalla Fatt. AD03471887 del 5.3.2013;
- iii. Euro 154,92 (a titolo di T.C.G. addebitata per le utenze XXXXXXXX177, XXXXXXXX219, XXXXXXXX515, XXXXXXXX776, XXXXXXXX816, XXXXXXXX844 disdettate il 24.10.2012) dalla Fatt. AD06633761 del 7.5.2013.

3. La società VODAFONE OMNITEL xxx è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 30 marzo 2015

IL PRESIDENTE

Michele Petrucci

Fto

IL DIRIGENTE

Aurelio Lo Fazio

Fto