

DETERMINAZIONE

Determinazione n. 9/2013

Prot. n. 19679

Tit. 1.10.21/483

del 09/05/2013

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA XXXXX E VODAFONE

La Responsabile del Servizio CORECOM

VISTA la l. 249/1997, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTA la l. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'art. 84 d. lgs 259/ 2003, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTE la l.r. Emilia-Romagna 1/2001, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

VISTA la del. AGCOM 173/07/CONS " Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO lo "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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e;



VISTA l'istanza depositata in data 16 febbraio 2010 (titolo n. 1.10.21/483) con la quale la società XXXXX, con sede legale nel Comune di XXXXX, rappresentata dalla Confconsumatori, nella persona dell'avv. Li Calzi, ed elettivamente domiciliata presso la sede dell'Associazione, nel Comune di XXXXX, ha chiesto al Comitato regionale per le Comunicazioni dell'Emilia-Romagna di definire, ex artt. 14 e ss. del. AGCOM 173/07/CONS, la controversia in essere con la società Vodafone, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede amministrativa nel Comune di XXXXX, rappresentata dall'avv. Pellegrin ed elettivamente domiciliata presso lo studio di questi, nel Comune di XXXXX, relativamente all'utenza telefonica n. 000;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 40634/2012);

VISTA la memoria autorizzata di Vodafone (prot. 46926/2012);

VISTI gli ulteriori atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione della controversia la società XXXXX (di seguito, Azienda) deduce quanto segue: di aver stipulato, nel maggio 2010 e in un locale commerciale, un contratto per la somministrazione del servizio internet sull'utenza telefonica n. 000; che l'utenza era usata per trasmettere dati provenienti da un impianto fotovoltaico; di aver chiesto all'agente Vodafone un piano tariffario che comprendesse un plafond di traffico dati a volume e non a tempo; di aver accettato per questo il piano tariffario Vodafone Large Super; di aver ricevuto una fattura (n. 8206150712) pari a 1.206,01 euro, pagata; di aver richiesto spiegazioni presso il locale commerciale Vodafone apprendendo di aver sforato il plafond di traffico dati a volume; di aver ricevuto una seconda fattura (n. aa00598814) pari a 2.295,00 euro, non pagata; di aver richiesto nuove spiegazioni presso il locale commerciale Vodafone apprendendo che in plafond del piano tariffario era a tempo e non a volume. Per tali ragioni l'istante domanda la condanna dell'operatore all'annullamento delle due fatture e alla restituzione della somma di 1.206,01 euro.

Vodafone, respingendo quanto dedotto e richiesto dalla controparte, deduce quanto segue: di aver stipulato con l'istante, in data 11 maggio 2010, un contratto di somministrazione del servizio adsl su rete mobile, con applicazione del piano tariffario "Internet abbonamento" e della promozione "Internet Facile Large"; che in tutte le fatture, anche in quelle antecedenti all'utilizzo della SIM, sono dettagliatamente indicate le caratteristiche del piano tariffario; che pertanto



l'utente avrebbe potuto verificare le caratteristiche del piano tariffario, anche attraverso il sito internet dell'operatore; che l'utente è debitore di 3.041,41 euro, per le fatture n. AA00598814, AB01241567 e AB05193548; che l'utente ha stipulato un contratto "consumer".

MOTIVI DELLA DECISIONE

La controversia riguarda l'oggetto di un contratto di somministrazione del servizio adsl su rete mobile. A seguito dell'istruttoria svolta risulta provata la sussistenza di un contratto di somministrazione del servizio adsl sull'utenza n. 000 con piano tariffario "Internet abbonamento" e promozione "Internet Facile Large". La promozione prevedeva un plafond di traffico dati a volume. Deduce tuttavia l'istante di non aver avuto alcuna veritiera informazione sulle caratteristiche del piano tariffario, avendo infatti ricevuto assicurazioni dall'agente Vodafone, all'atto della stipulazione del contratto, che il piano in questione prevedesse un plafond di traffico dati a volume anziché a tempo. Ai sensi dell'art. 4, c. 1, lett. a), del. AGCOM 179/03/CSP, obbligo dell'operatore è presentare in modo "chiaro, esatto e completo i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione, in particolare i prezzi e le unità di conteggio". A tale onere Vodafone si è sottratta nella stipulazione del contratto, considerando che il documento negoziale depositato da entrambe le parti indica solo la locuzione "Internet Abbonamento", senza specificare le modalità di conteggio e senza nemmeno far riferimento all'offerta "Internet Facile Large", pur attiva sull'utenza. Nemmeno le fatture colmano questa lacuna informativa, perché esse riportano solo la locuzione "Internet Facile Large", senza indicare il contenuto della promozione, a differenza di quanto fatto per il piano tariffario, dettagliatamente descritto. Il mancato rispetto degli obblighi informativi ha obiettivamente indotto in un errore scusabile l'utente, convinto di aver accettato un piano tariffario che prevedesse un plafond di traffico dati a volume e non a tempo. Né l'utente aveva motivo di verificare le caratteristiche del piano tariffario, attraverso il sito internet di Vodafone, essendo convinto, a seguito delle informazioni fornite dalla stessa Vodafone in sede negoziale, che il traffico prepagato fosse conteggiato a volume. Peraltro le prime due fatture emesse da Vodafone non presentavano costi anomali non essendo stato sviluppato traffico internet. Solo nella terza fattura emessa, la n. 8206150712, è presente traffico internet per un costo di 971,67 euro, oltre a I.V.A. E solo in questo momento, in base a un canone di ordinaria diligenza, l'utente avrebbe dovuto richiedere ulteriori informazioni sulle modalità di conteggio del traffico internet. Ne deriva che la fattura dovrà essere annullata nella misura di 971,67 euro, oltre a I.V.A., essendo tale costo derivato da un difetto informativo per



inadempimento di Vodafone rispetto agli obblighi normativamente previsti. Vodafone dovrà conseguentemente restituire all'utente quanto da questi pagato. Successivamente al ricevimento di tale fattura l'utente afferma di essersi recato presso il locale commerciale Vodafone ottenendone rassicurazioni circa il contenuto del piano tariffario e spiegazioni in ordine al superamento del plafond di traffico dati a volume. La condotta dell'utente rappresenta un'espressione di quell'ordinaria diligenza, nell'esecuzione del negozio, richiesta ai contraenti, ma al contempo non appare sufficiente, anche in ragione del rilievo della somma imputata nella terza fattura, che avrebbe dovuto indurre l'istante anche a una più opportuna verifica documentale (ad esempio, attraverso la consultazione del sito internet dell'operatore). Per tale motivo, il costo del traffico internet, conteggiato nella quarta fattura (n. AA00598814) ancora a tempo anziché a volume per una somma di 1.912,50 euro oltre a I.V.A., è il prodotto di un difetto informativo che pare riconducibile paritariamente a Vodafone, in relazione alla fornitura di informazioni errate da parte del proprio agente e all'assenza di indicazioni chiare e precise nelle fatture, e all'utente, in relazione all'assenza di un'autonoma attività informativa dopo il ricevimento della prima fattura riportante un costo anomalo rispetto a quello preventivato. Ne discende che la fattura sopra indicata dovrà essere annullata da Vodafone nella misura della metà della somma richiesta a titolo di corrispettivo per il traffico internet, e quindi per 956,25 euro, oltre a I.V.A. Medesima argomentazione è utilizzabile anche per la quinta fattura emessa (n. AB01241567), il cui costo per il servizio internet, pari a 463,75 euro, oltre a I.V.A., dovrà essere annullato nella misura della metà, per 231,87 euro, oltre a I.V.A. Vodafone dovrà inoltre annullare la fattura n. AB05193548, nella misura di 124,17 euro, oltre a I.V.A., somma richiesta come "Costo per recesso First", considerando che l'operatore non ha indicato i costi effettivi, in violazione di quanto disposto dall'art. 1, c. 3, d.l. 7/2007, come convertito dalla l. 40/2007, e dall'art. 6, c. 3, Linee guida AGCOM del 28 giugno 2007.

In relazione alle spese di procedura, pare equo e proporzionale quantificarle in euro 25,00, anche sulla base di quanto disposto dal punto III, 4.4, del. AGCOM 529/09/CONS, in ragione della rappresentanza dell'istante, del mancato svolgimento dell'udienza di discussione e della parziale soccombenza.

DETERMINA QUANTO SEGUE

In parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXXXX, con sede legale nel



Comune di XXXXX, rappresentata dalla Confconsumatori, nella persona dell'avv. Li Calzi, ed elettivamente domiciliata presso la sede dell'Associazione, nel Comune di XXXXX, Vodafone in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede amministrativa nel Comune di XXXXX, rappresentata dall'avv. Pellegrin ed elettivamente domiciliata presso lo studio di questi, nel Comune di XXXXX è tenuta a:

- 1) Annullare la fattura n. n. 8206150712 per la somma di 971,67 euro, oltre a I.V.A., restituendo tale somma all'istante, la fattura n. AA00598814, per la somma di euro 956,25 oltre a I.V.A., la fattura n. AB01241567, per la somma di euro 231,87, oltre a I.V.A., e la fattura n. AB05193548, per la somma di euro 124,17, oltre a I.V.A.
- 2) Corrispondere all'istante la somma di euro 25,00 euro (venticinque/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Si rigettano le ulteriori richieste dell'istante.

Le somme corrisposte e/o rimborsate dovranno essere maggiorate nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, come previsto dall'art. 19, c. 5, del. AGCOM 173/07/CONS.

Ai sensi dell'art. 19, c. 3, del. AGCOM 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, c. 11, d.lgs. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna – CORECOM, assolvendo in tal modo ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'art. 32, c. 1, l. 69/2009.

Vodafone è inoltre tenuta a dare comunicazione a questo Ufficio dell'avvenuto adempimento alla presente delibera. La comunicazione dovrà pervenire entro il termine di sessanta giorni dalla comunicazione della delibera stessa.

Ai sensi dell'art. 135, c. 1, lett. b), d.lgs. 104/2010, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione



esclusiva.

Ai sensi degli art. 21 e 23 bis l. 1034/1971 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di giorni sessanta dalla sua comunicazione.

La Responsabile del Servizio CORECOM
dott.ssa Primarosa Fini