

DELIBERA N.	47/2014
TITOLO	2014.1.10.4
	2014.1.10.21.749
LEGISLATURA	IX

Il giorno 24.11.2014 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X / VODAFONE OMNITEL X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

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

Viste la Delibera Agcom n. 529/09/CONS e la Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

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);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2014.1954);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 24.11.2014;



1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la difformità tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate, nonché l'indebita fatturazione e l'illegittima sospensione dell'utenza nei confronti della società Vodafone Omnitel X (di seguito Vodafone).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

In data 4.5.2011, sulla base di quanto prospettato da un agente Vodafone, il titolare della società istante sottoscriveva un contratto con l'applicazione del piano tariffario "Vodafone chiavi in mano", che prevedeva la possibilità di avere tre telefoni cellulari che parlavano tra loro gratuitamente ad un costo irrisorio. Oltre alla consegna dei tre terminali, l'istante riceveva anche 5 sim dati, che non aveva richiesto e non ha mai utilizzato.

Riceveva una prima fattura di euro 514,13 che provvedeva a pagare, pur lamentando con l'agente la difformità dell'importo fatturato con quanto pattuito.

Anche le successive fatture ricevute dall'istante recavano un importo molto maggiore a quello prospettato dall'agente, pertanto, tramite un legale, l'utente provvedeva ad inviare raccomandata a/r ricevuta da Vodafone il 28.9.2011, con cui veniva chiesto "l'immediato annullamento del contratto in essere", non solo per la totale mancanza di trasparenza contrattuale, ma anche in quanto "totalmente nullo in quanto carente di ogni elemento atto alla sua identificazione: manca infatti il numero del contratto, ... la tariffa telefonica, ...l'indicazione della consegna dei 3 cellulari e delle 5 sim ...".

Vodafone provvedeva quindi a sospendere in data 10.10.2011 il traffico in entrata e in data 2.11.2011 il traffico in uscita, con totale disattivazione dell'utenza in data 3.01.2012.

L'operatore continuava però, nonostante la disattivazione del servizio, a inviare fatture e solleciti di pagamento, contestati dall'utente come da documentazione in atti; Vodafone provvedeva quindi in data 31.01.2012 a comunicare all'istante che aveva provveduto alla regolarizzazione della sua posizione contabile, tramite annullamento di tutte le fatture emesse nei suoi confronti, stornando gli importi non pagati e provvedendo al parziale rimborso di quanto pagato (venivano trattenuti soltanto euro 450,00 a titolo di corrispettivo per i tre terminali ricevuti dall'utente e mai riconsegnati).

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto (cfr. Formulario UG14 del 26.3.2012):



- a) “Annullamento totale del contratto codice cliente n. X, qualora Vodafone non vi abbia già provveduto”.
- b) “L’indennizzo di euro 470,00 per la mancata risposta al reclamo nei termini di cui alla carta dei servizi Vodafone, calcolati dalla data di scadenza del termine (10.11.2011) fino al momento della ricezione della e-mail (94 giorni x euro 5,00)”.
- c) “L’indennizzo di euro 245,00 per il ritardo sull’accredito della fattura pagata, calcolati dalla data di scadenza del termine (10.11.2011) al momento dell’accredito in data 12.02.2012 (49 giorni x euro 5,00)”.
- d) “Euro 1.670,00 per sospensione illegittima delle linee, per ogni linea e complessivamente euro 5.010,00. Tale importo viene calcolato sulla base dei criteri di proporzionalità ed adeguatezza del risarcimento da riconoscere, nonché di quelli indicati dalla delibera del co.re.com del settembre 2011, ove si ritiene, nel caso di mancata previsione di un indennizzo per l’illegittima sospensione del servizio, applicabile l’indennizzo per la mancata attivazione dello stesso, sulla base di ciò l’indennizzo viene calcolato dal 10.10.2011 (167 giorni x euro 10,00)”.
- e) “Euro 1.000,00 equitativamente indicati per il pregiudizio subito conseguentemente alla necessità di mutare i recapiti telefonici”.
- f) “Rimborso spese legali quantificate in via equitativa”.

2. La posizione dell’operatore

La società Vodafone con memoria del 29.10.2012 ha contestato le pretese dell’istante, sulla scorta del fatto che lo stesso, con propria raccomandata ricevuta dall’operatore in data 28.9.2011, aveva richiesto tout court l’annullamento del contratto sottoscritto, senza richiedere la portabilità dell’utenza verso altro operatore, né una tale richiesta era mai stata avanzata in nessuna delle comunicazioni successive.

A fronte di tale richiesta, Vodafone ha pertanto provveduto a disattivare il servizio, e, successivamente, a regolarizzare la posizione contabile dell’utente, mediante storno delle fatture emesse, ivi comprese quelle che contenevano traffico telefonico, e provvedendo al parziale rimborso della prima fattura pagata.



3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere integralmente respinte come di seguito precisato.

Si prenderanno in esame singolarmente tutte le richieste avanzate dall'utente.

a) "Annullamento totale del contratto codice cliente n. X, qualora Vodafone non vi abbia già provveduto".

La suddetta domanda non può essere accolta, infatti, come da giurisprudenza costante dell'Agcom e di questo Comitato (cfr. Delibere Corecom Emilia-Romagna n. 16/11, 33/11 e successive conformi), sono da rigettare le domande dell'istante volte ad ottenere l'annullamento o la risoluzione del contratto, in quanto estranee alla competenza del Corecom così come delineata dall'articolo 19, comma 4, Delibera Agcom n. 173/07/CONS e dalla Delibera Agcom n. 529/09/CONS.

b) "L'indennizzo di euro 470,00 per la mancata risposta al reclamo nei termini di cui alla carta dei servizi Vodafone, calcolati dalla data di scadenza del termine (10.11.2011) fino al momento della ricezione della e-mail (94 giorni x euro 5,00)".

La suddetta domanda non può essere accolta, infatti, come da giurisprudenza costante dell'Agcom e di questo Comitato (cfr., ad esempio, Delibere Corecom Emilia-Romagna n. 17/11 e 38/11) è da ritenere inammissibile la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo che non sia stata preventivamente formulata in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione, in ossequio a quanto disposto dall'articolo 14 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS.

Tale domanda non risulta essere presente tra quelle formulate in sede di conciliazione: nel formulario UG presentato dall'istante il 23 novembre 2011, si leggono soltanto le seguenti richieste: "1) Annullamento del contratto; 2) Annullamento di tutte le fatture emesse; 3) Rimborso di euro 514,13 pari all'importo pagato per la prima fattura; 4) Indennizzo pari ad euro 1.000,00 per il danno subito dall'azienda a causa dell'impossibilità per clienti e fornitori di contattare la società e comunque commisurato a quanto previsto dalla carta dei servizi non facilmente reperibile".

c) "L'indennizzo di euro 245,00 per il ritardo sull'accredito della fattura pagata, calcolati dalla data di scadenza del termine (10.11.2011) al momento dell'accredito in data 12.02.2012 (49 giorni x euro 5,00)".

Anche questa richiesta dell'istante risulta inammissibile per lo stesso motivo di quella che precede, in quanto non è stata fatta oggetto del tentativo di conciliazione.



d) “Euro 1.670,00 per sospensione illegittima delle linee, per ogni linea e complessivamente euro 5.010,00. Tale importo viene calcolato sulla base dei criteri di proporzionalità ed adeguatezza del risarcimento da riconoscere, nonché di quelli indicati dalla delibera del co.re.com del settembre 2011, ove si ritiene, nel caso di mancata previsione di un indennizzo per l’illegittima sospensione del servizio, applicabile l’indennizzo per la mancata attivazione dello stesso, sulla base di ciò l’indennizzo viene calcolato dal 10.10.2011 (167 giorni x euro 10,00)”.

Anche questa domanda non è rinvenibile tra quelle proposte dall’istante in fase di conciliazione. Ciò nonostante, la stessa merita comunque di essere trattata, dato che la tematica della sospensione dell’utenza era stata chiaramente esposta dall’utente nel formulario UG e successivamente ribadita sia nell’allegazione fattuale del formulario GU14, che in sede di udienza. Ciò in ottemperanza a quanto disposto dal punto III.1.2 delle Linee Guida di cui alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui la necessaria identità dell’oggetto delle richieste svolte in fase conciliativa e di definizione non deve portare a richiedere l’assoluta identità formale delle domande, ma soltanto che “la questione in discussione sia la medesima”.

Ciò chiarito, la domanda dell’utente non è in ogni caso meritevole di accoglimento, per le seguenti ragioni.

In base a quanto emerso dalle dichiarazioni delle parti e dai documenti acquisiti, risulta che la società istante sia stata indotta da un agente dell’operatore a sottoscrivere in data 4.05.2011 un nuovo contratto con l’applicazione di un piano tariffario che avrebbe dovuto essere più vantaggioso del precedente.

Al momento del ricevimento delle fatture è però risultato chiaro che vi era difformità tra le condizioni contrattuali prospettate dall’agente della Vodafone (che avevano indotto l’istante a sottoscrivere il contratto) e quelle effettivamente applicate.

Per questo l’istante ha chiesto, tramite raccomandata a/r fatta inviare da un legale, e ricevuta da Vodafone in data 28.9.2011, “l’immediato annullamento del contratto in essere”, non solo per la totale mancanza di trasparenza contrattuale, ma anche in quanto “totalmente nullo in quanto carente di ogni elemento atto alla sua identificazione: manca infatti il numero del contratto, ... la tariffa telefonica, ...l’indicazione della consegna dei 3 cellulari e delle 5 sim ...”.

La richiesta esplicitata dalla società istante in tale raccomandata – e cioè l’annullamento del contratto – si pone in contrasto con le contestazioni sollevate circa la disattivazione dell’utenza telefonica.



Infatti, qualora l'istante avesse voluto mantenere le numerazioni in suo possesso non avrebbe dovuto chiedere l'annullamento del contratto: al contrario, avrebbe dovuto o richiedere l'applicazione della tariffa concordata con l'agente con contestuale correzione delle fatture emesse, oppure esercitare il proprio legittimo diritto al recesso, motivato dall'assenza di trasparenza contrattuale (ed in specie appunto dall'applicazione illegittima di condizioni contrattuali difformi da quelle pattuite), chiedendo contestualmente di effettuare la portabilità delle utenze presso altro operatore.

Nelle comunicazioni inviate dal legale dell'istante però non vi è mai traccia della volontà di quest'ultimo di conservare le numerazioni mediante passaggio ad altro operatore, viene soltanto e reiteratamente richiesto l'annullamento del contratto e delle fatture emesse.

Tale richiesta giustifica la disattivazione tout court dell'utenza effettuata dall'operatore, che non sarebbe stato legittimato a mantenere in essere il contratto dopo una siffatta dichiarazione da parte dell'utente.

La domanda di indennizzo per la sospensione dell'utenza risulta perciò infondata.

Peraltro deve rilevarsi che anche nelle raccomandate inviate dal legale dell'utente in data 4.11.2011 e 11.1.2012, pur lamentando il danno all'attività commerciale derivante dalla sospensione delle utenze, non viene chiesta la riattivazione del servizio, ma viene avanzata soltanto domanda di regolarizzazione della posizione contabile.

Quanto al comportamento dell'operatore, non si può negare che lo stesso abbia violato i canoni di trasparenza contrattuale, data la difformità tra le condizioni contrattuali promesse dall'Agente Vodafone e quelle poi applicate in concreto.

Un siffatto comportamento porta a dover dichiarare la responsabilità dell'operatore, con conseguente diritto dell'utente al rimborso e/o allo storno degli importi fatturati in eccedenza a quanto contrattualmente pattuito.

Allo stesso modo, devono ritenersi illegittime tutte le fatture emesse dall'operatore successivamente alla disattivazione della linea, in quanto non giustificate dalla fruizione del servizio da parte dell'utente.

Ciò chiarito, risulta però dalla documentazione acquisita agli atti del procedimento, che Vodafone ha provveduto ad annullare tutte le fatture emesse nei confronti della società istante, comprese quelle successive alla disattivazione dell'utenza, stornando gli importi non ancora pagati e rimborsando all'utente una parte di quanto pagato in relazione alla prima fattura ricevuta. Nello specifico, l'unica somma che Vodafone non ha al momento provveduto a rimborsare all'utente è il



corrispettivo dovuto per i tre terminali consegnati all'utente, pari ad euro 450,00; tale mancato rimborso pare però giustificato in ragione della mancata restituzione degli stessi da parte dell'utente.

E' quindi evidente che l'operatore, pur avendo tenuto un comportamento inizialmente illegittimo, ha poi provveduto a correggere il proprio operato tramite la regolarizzazione della posizione contabile dell'utente. Nulla deve perciò disporsi a questo proposito.

e) "Euro 1.000,00 equitativamente indicati per il pregiudizio subito conseguentemente alla necessità di mutare i recapiti telefonici".

Premesso che esula dall'ambito di competenza dell'Autorità, così come delineato dall'art. 19, comma 4, Delibera Agcom n. 173/07/CONS, ogni domanda di risarcimento del danno, la predetta richiesta formulata dall'utente va considerata non solo inammissibile ma anche infondata per le ragioni sopra esposte, dato che la perdita della numerazione è stata generata dalla mancata richiesta di portabilità dell'utenza verso altro operatore.

f) "Rimborso spese legali quantificate in via equitativa".

Alla luce del rigetto di tutte le domande formulate dall'istante, non può essere accolta la domanda di rimborso delle spese legali.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta le domande formulate nell'istanza di X nei confronti della società Vodafone Omnitel X per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento 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 sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario

Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza

