

DELIBERA N.	19/2015
TITOLO	2015.1.10.4.1
	2013.1.10.21.1294
LEGISLATURA	X

Il giorno 14 aprile 2015 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

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 Agcom 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 Agcom 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"*;

Vista la Delibera Agcom n. 179/03/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.2015.747);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 14 aprile 2015;



1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti della società Vodafone Omnitel X (di seguito, Vodafone) la difformità tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate e la conseguente illegittima fatturazione. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- L'istante è intestataria di tre utenze telefoniche fisse, di tipo business, e precisamente: 051.6463070, 051.6463102 e 051.6463076. Nell'aprile 2012 contattava Vodafone per avere un preventivo, intendendo abbandonare il precedente gestore Telecom.
- Vodafone, per il tramite del proprio agente Sig. X proponeva il piano Vodafone Rete Unica (VRU) su misura 2010, SHDSL 4Mbps con 15 interni, di cui 10 fissi e 5 mobili, per un costo mensile complessivo di 450,50 euro oltre Iva. All'istante veniva anche riconosciuto uno sconto di euro 600,00 dilazionato nei primi dodici mesi di contratto e un successivo sconto del 30% sul canone della rete fissa. Il tutto veniva confermato per iscritto dall'agente Vodafone con mail del 10 e 17 aprile e 2 maggio 2012.
- Al momento della conclusione del contratto, l'agente Vodafone proponeva un modulo di adesione dal contenuto definito dall'istante "incomprensibile", contenente una serie di riferimenti a numeri telefonici, che veniva tuttavia sottoscritto dal legale rappresentante sul presupposto che fosse la trasposizione tecnica dell'intesa contrattuale già raggiunta. Precisa la società istante di non aver ricevuto copia del contratto sottoscritto né delle condizioni contrattuali allo stesso applicate.
- Al momento della ricezione della prima fattura n. AC08194162 veniva rilevata la fatturazione di un importo molto maggiore di quanto concordato: il call center, contattato dall'istante, confermava l'errore di fatturazione e rassicurava sulla successiva rettifica. Ciò nonostante, anche la successiva fattura presentava il medesimo problema, e l'istante provvedeva a formulare diversi reclami tra settembre e novembre 2012; l'istante apprendeva quindi che le fatturazioni corrispondevano all'attivazione di 55 numeri interni (invece che i 15 pattuiti) con un canone di 17 euro/mese ciascuno. Ancora, apprendeva successivamente che l'agente aveva presentato una richiesta di attivazione per n. 30 interni.
- Anche le successive fatture continuavano a presentare importi non conformi a quanto pattuito.



- L'istante provvedeva, medio tempore, a pagare le fatture nn. AC08194162, AC11250028 e ad effettuare pagamenti parziali per le somme non oggetto di contestazione in relazione alle fatture nn. AC14290736, AC17440527 e AD02236673.
- Precisa l'istante, in sede di udienza di definizione, che anche le ultime due fatture nn. AC17440527 e AD02236673, emesse successivamente alla proposizione del formulario UG, rientrano nel presente procedimento, in quanto oggetto dello stesso è il momento genetico del rapporto contrattuale, in cui si è verificata la mancata corrispondenza tra quanto pattuito con l'agente e quanto fatturato dall'operatore.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto l'annullamento delle fatture nn. AC08194162, AC11250028, AC14290736, AC17440527 e AD02236673.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone, non ha presenziato all'udienza di conciliazione, non ha depositato alcuna memoria, ma ha partecipato all'udienza fissata per la definizione del procedimento in data 26 marzo 2014, rilevando che le fatture oggetto di contestazione sono legittime, presentano ingente traffico telefonico e nelle stesse sono già state applicate le scontistiche previste nell'offerta. Conferma l'avvenuto pagamento delle fatture nn. AC08194162, AC11250028, mentre dichiara che le fatture nn. AC14290736, AC17440527 e AD02236673 risultano ancora insolute. Dichiara inoltre che le fatture nn. AC17440527 e AD02236673 non possono essere oggetto del procedimento di definizione in quanto non indicate nel formulario UG, e contestate solo col formulario GU14.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, occorre chiarire quali fatture saranno oggetto del presente provvedimento di definizione. Le fatture nn. AC08194162, AC11250028 e AC14290736 sono state fatte oggetto di contestazione già con il formulario UG.

Viceversa, con riferimento alle fatture nn. AC17440527 e AD02236673, l'istante ha potuto esplicitarne la contestazione soltanto con il formulario GU14, in quanto emesse soltanto dopo la proposizione dell'istanza di conciliazione.

Tale situazione di fatto deve essere interpretata alla luce dell'articolo III.1.2 delle Linee Guide di cui alla delibera Agcom n. 276/2013/CONS, che statuisce: "si deve necessariamente verificare che l'oggetto della



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

richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima”.

Nel caso che ci occupa, l’oggetto della controversia è evidentemente la mancata corrispondenza tra le condizioni contrattuali pattuite tra l’istante e l’agente Vodafone e quelle poi trasposte nel contratto: si tratta in sostanza di un caso di mancanza di trasparenza contrattuale, in cui l’operatore ha attivato più servizi di quelli richiesti dall’utente.

Questa problematica è stata poi trasposta integralmente sul piano delle fatture, che recavano importi superiori a quelli che l’istante attendeva.

E’ evidente quindi che l’oggetto della controversia (e cioè la mancanza di trasparenza contrattuale) è unitario, anche se lo stesso ha avuto effetti su più periodi di fatturazione, fintanto che il contratto con l’operatore convenuto non è stato disdettato. Esso pertanto merita una trattazione unitaria in relazione a tutte e cinque le fatture sopra indicate.

Questo anche perché, ragionando diversamente, si arriverebbe alla illogica conseguenza di dover costringere gli utenti a presentare tante istanze di conciliazione (e poi di definizione) diverse a seconda delle fatture contestate nel frattempo ricevute, con una antieconomica duplicazione di procedimenti aventi lo stesso contenuto.

Si può ora passare a trattare il merito della controversia.

Il costante orientamento espresso dall’Autorità in materia (si veda, a mero titolo di esempio, Agcom, delibera 20/08/CIR) è il seguente: “Gli utenti hanno diritto all’attivazione dell’offerta descritta al momento della conclusione del contratto, ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dell’applicazione delle condizioni pattuite. Gli utenti, infatti, hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura, anche ai sensi dell’art. 4 della delibera n. 179/03/CSP e del codice delle comunicazioni elettroniche, poiché solo in questa maniera è effettivamente tutelato il loro diritto di scelta e la conseguente possibilità di orientarsi verso una diversa offerta commerciale”.

Ancora, con la delibera n. 143/10/CIR l’Agcom ha affermato: “Si ritiene che l’operatore, con riferimento alla conclusione dei contratti attraverso la propria rete di vendita (anche se svolta in outsourcing), sia responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all’atto di stipula della proposta contrattuale. Nel caso di specie, risultando provata la difformità tra le condizioni pattuite e



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

quelle applicate, deve riconoscersi la responsabilità dell'operatore, con conseguente diritto dell'utente al rimborso o allo storno degli importi fatturati in eccedenza rispetto a quanto contrattualmente pattuito".

Alla luce di quanto sopra, nonché della documentazione versata in atti, la domanda dell'istante merita accoglimento.

Infatti, emerge chiaramente che era stata chiesta e pattuita con l'agente Vodafone l'attivazione di soli n. 15 interni (di cui 10 fissi e 5 mobili), per un costo mensile complessivo di euro 450,50 oltre iva, da cui doveva essere detratta la somma di euro 50,00 al mese a titolo di offerta promozionale. In particolare, nelle condizioni dettagliatamente descritte dall'agente Vodafone risulta che anche gli apparati telefonici fossero inclusi nell'offerta e, di fatto, anche il traffico, dato che veniva prevista la gratuità per ogni chiamata in rete aziendale, la gratuità delle chiamate verso numeri fissi nazionali fino a 15.000/minuti al mese, nonché la gratuità delle chiamate verso i numeri di rete mobile nazionale fino a 1.500/minuti al mese.

L'istante ha quindi diritto ad ottenere da Vodafone il rimborso di quanto già pagato in eccesso rispetto a quanto pattuito con riferimento alle fatture nn. AC08194162 e AC11250028, integralmente saldate dall'istante, nonché lo storno di quanto illegittimamente fatturato con riferimento alle fatture AC14290736, AC17440527 e AD02236673, pagate dall'istante soltanto per la parte non contestata.

Con riferimento al quantum, deve precisarsi quanto segue.

Come detto, in base alla documentazione prodotta in atti, l'istante avrebbe dovuto ricevere fatture recanti l'importo di euro 450,50 al mese oltre iva, da cui andava detratto l'importo di euro 50,00 al mese per i primi dodici mesi a titolo di offerta promozionale.

Pertanto il quantum mensile dovuto ammontava ad euro 495,10 (450,50 x iva 21% - 50 € sconto).

Conseguentemente, si possono esplicitare i seguenti conteggi:

- Fattura AC08194162: importo fatturato e pagato € 1.321,34 – importo dovuto € 495,10 = € 826,24 (da rimborsare)
- Fattura AC11250028: importo fatturato e pagato € 2.324,56 – importo dovuto € 495,10 = € 1.829,46 (da rimborsare)
- Fattura AC14290736: importo fatturato € 3.611,18 – importo dovuto € 495,10 = € 3.116,08 (da stornare)
- Fattura AC17440527: importo fatturato € 2.568,74 – importo dovuto € 495,10 = € 2.073,64 (da stornare)
- Fattura AD02236673: importo fatturato € 3.803,59 – importo dovuto € 495,10 = € 3.308,49 (da stornare).

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



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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie l'istanza di X nei confronti della società Vodafone Omnitel X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Omnitel X è tenuta:
 - a. Con riferimento alle fatture nn. AC08194162 e AC11250028 a disporre il rimborso, rispettivamente, di € 826,24 e di € 1.829,46.
 - b. Con riferimento alle fatture AC14290736, AC17440527 e AD02236673 a disporre lo storno parziale, rispettivamente, di € 3.116,08, di € 2.073,64 e di € 3.308,49.

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.

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

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 sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza

