ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA n.	54/2015
TITOLO	2013.1.10.21.1573
	2015.1.10.4.1
LEGISLATURA	X

Il giorno 28/07/2015 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 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";

Vista la delibera Agcom n. 98/11/CIR;

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;

Vista la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2015.1471);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 28/07/2015;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti della società Vodafone Omnitel X (di seguito, Vodafone) i seguenti disservizi: mancato accredito del bonus commerciale contrattualmente pattuito, con conseguente indebita fatturazione, e illegittima sospensione delle utenze. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- l'istante ha sottoscritto un contratto con Vodafone, la quale, al fine di incentivare il passaggio delle utenze dal precedente operatore, si era impegnata a riconoscere un accredito commerciale di euro 2.700,00, da riconoscersi mediante l'erogazione di un bonus di euro 450,00 a fattura per n. 6 fatture;
- nonostante i numerosi reclami inviati, sia a mezzo fax che raccomandata a/r (anche a firma del legale dell'istante), il suddetto accredito commerciale non è però mai stato riconosciuto;
- conseguentemente, l'istante ha omesso di far fronte al pagamento delle fatture sino alla concorrenza della somma di euro 2.107,65, operando una parziale compensazione con il maggior credito vantato (e restando in attesa della corresponsione della residua somma di euro 592,35);
- l'istante ha poi dichiarato che Vodafone ha sospeso le utenze in data 27.08.2013 (quindi in data successiva alla proposizione dell'istanza di definizione) in ragione dell'asserita morosità, non tenendo conto né dei numerosi reclami né della pendenza del procedimento avanti al Corecom. Successivamente, l'operatore ha più volte reiterato la minaccia di sospensione, a fronte delle quali il legale dell'istante è dovuto intervenire con raccomandate a/r.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

a) l'accertamento della compensazione parziale della somma di euro 2.107,65 con il maggior credito di euro 2.700,00 vantato dall'utente;

b) il pagamento della residua somma di euro 592,35;

c) l'indennizzo per illegittima sospensione delle utenze.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone ha contestato quanto dedotto dall'istante, eccependo la genericità dell'istanza e l'assenza di prove a sostegno di quanto dedotto dall'utente.

In particolare, pur nella stringatezza della parte in fatto della memoria difensiva, l'operatore ha negato l'esistenza di accordi commerciali (aventi ad oggetto l'accredito di somme) capaci di derogare al contratto sottoscritto tra le parti.

Ha altresì dichiarato che al momento del deposito della memoria difensiva (24.06.2014) l'utenza era già disattiva e presentava un insoluto di euro 2.992,86.

3. Motivazione della decisione

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

Due sono i punti in contestazione, da trattare separatamente.

a) Il mancato accredito del bonus commerciale di euro 2.700,00

Il caso di specie è riconducibile alla fattispecie della difformità tra le condizioni pattuite e quelle applicate, trattandosi, di fatto, del mancato riconoscimento di uno sconto di euro 450,00 per le prime sei fatture emesse dopo la stipula del contratto.

In questa materia, il costante orientamento dell'Autorità (espresso ad esempio con la delibera Agcom n. 98/11/CIR) è il seguente: "Qualora l'utente lamenti una difformità tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate, con conseguente contestazione degli addebiti fatturati, deve rilevarsi una responsabilità dell'operatore per inesatto adempimento contrattuale, in mancanza di elementi atti a smentire le deduzioni dell'utente".

L'utente ha versato in atti la proposta commerciale riguardante il suddetto bonus: si tratta di un'offerta redatta su carta intestata Vodafone, indirizzata specificamente a X (che vi ha apposto timbro e firma), su cui si legge: "Gentile X, la ringraziamo per aver scelto Vodafone come suo operatore di fiducia […]. Con l'occasione, le confermiamo che le garantiamo un riaccredito

commerciale pari a euro 2.700 come ingresso nel mondo Vodafone Rete Unica: le verrà erogato un bonus commerciale di euro 450 a fattura per un totale di sei fatture. Ci invii la presente autorizzazione timbrata e firmata allo XXX.XXXXXXX […]".

In merito a tale documento nulla di specifico contesta Vodafone nella propria memoria difensiva, limitandosi a negare l'esistenza di patti derogatori rispetto al contratto prodotto in atti.

Solamente in una mail prodotta in atti dall'istante, Vodafone afferma che tale offerta non può considerarsi valida in quanto riferita all'anno 2010 e quindi ad un momento antecedente la stipula del contratto.

La suddetta ricostruzione dell'operatore è però poco convincente: infatti, anche se la sopra citata offerta risulta priva di data, è evidente dal tenore letterale che la stessa è stata formulata contemporaneamente alla stipula del contratto o in un momento successivo allo stesso, dato che vi si legge "grazie per aver scelto Vodafone … come ingresso nel mondo Rete Unica …".

Ed in ogni caso l'offerta non reca termini finali di validità entro cui l'utente avrebbe dovuto aderire.

Alla luce di quanto sopra, deve pertanto riconoscersi il diritto dell'istante a beneficiare del bonus commerciale promesso di euro 2.700,00, con conseguente diritto dello stesso ad ottenere lo storno della somma di euro 2.700,00 indebitamente fatturata da Vodafone.

b) La richiesta di indennizzo per l'illegittima sospensione delle utenza

Questa richiesta dell'utente non può essere accolta.

La normativa da richiamare è l'art. 5 della delibera Agcom n. 173/07/CONS, il quale dispone quanto segue: "Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento".

Ancora, precisa la norma che "non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano

pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia […]".

In linea teorica quindi la sospensione dell'utenza (non contestata dall'operatore) sarebbe da ritenersi illegittima (così come le successive minacce di sospensione), in quanto la morosità dell'utente riguardava proprie somme oggetto di contestazione e per le quali era già pendente la procedura di definizione.

Tuttavia, non è possibile riconoscere all'utente il diritto all'indennizzo perché non sono stati forniti neppure gli elementi essenziali per inquadrare la tempistica delle sospensioni.

L'utente infatti riferisce che si sono verificate più sospensioni del servizio, ma poi dalla documentazione in atti sembra che vi sia stata una sola sospensione (in data 27.08.2013), seguita da due minacce si sospensione (del 25.02.14 e 28.02.14): questi i dati che si rinvengono nella memoria difensiva depositata in atti dall'utente.

In relazione alla sospensione del 27.08.2013, l'utente però non fornisce alcuna indicazione né sulla durata dell'interruzione dei servizi, né su quali siano state le linee interessate dalla sospensione (tra le tante che l'utente aveva attive con Vodafone e fatte oggetto del formulario GU14).

La genericità della domanda non consente quindi la determinazione del quantum indennitario e la domanda deve pertanto essere respinta.

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente 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 disporre in favore dell'istante lo storno della somma di euro 2.700,00 (duemilasettecento/00) indebitamente fatturata.

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	La Presidente
Dott.ssa Primarosa Fini	Prof.ssa Giovanna Cosenza