

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2016.1.10.21.193

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X

La Responsabile del Servizio

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 n. 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";

Viste le delibere Agcom n. 179/03/CSP, n. 137/16/CIR e n. 98/17/CONS;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527. 6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.X);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 17 aprile 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la parziale fornitura del servizio nonché fatturazioni non giustificate, mancata trasparenza contrattuale e i costi per recesso relativi ai servizi della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che a maggio 2015 un commerciale gli proponeva un contratto per 4G, telefonia mobile e tablet incluso;
- che l'istante si rendeva conto successivamente che né il tablet né la telefonia erano inclusi e che il 4G non funzionava;
- che a seguito di lamentela, il commerciale confermava che mancava in zona la copertura 4G;
- che, in particolare il tablet veniva ritirato dal commerciale, mentre la telefonia mobile continua a funzionare male;
- che in seguito ha inviato un reclamo per richiedere il recesso in data 10.06.2015, ma che lo stesso non veniva accettato, come da comunicazione del 19-20.10.2015 e di conseguenza veniva inviato nuovamente in data 20.10.2015



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

- a) l'annullamento di tutte le fatture.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore sottolinea la correttezza dell'operatore gestionale in merito alla vicenda in esame e specifica che in virtù della sottoscrizione della proposta di abbonamento da parte dell'istante, avviava la procedura di erogazione dei propri servizi a favore della ditta.

Il servizio, rileva, è stato fornito regolarmente e costantemente, come visibile dalle fatture allegate e aggiunge di non aver ricevuto alcun reclamo scritto afferente eventuali malfunzionamenti.

Nelle proprie memorie sottolinea inoltre che il servizio 4G risulta disponibile nel Comune in cui risiede l'istante ed eccepisce che, in base all'art. 9 delle Condizioni Generali di Contratto, nessuna responsabilità verso il cliente risulta imputabile all'operatore nei casi di imperfetta ricezione provocata da fonti esterne, interferenze od ostacoli, errata utilizzazione dei servizi da parte del Cliente, malfunzionamento del terminale, e/o dei suoi accessori, utilizzo della SIM in apparato terminale non omologato e/o modificato, forza maggiore.

Alla luce di quanto esposto eccepisce l'inammissibilità dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante trovano parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Preliminarmente, occorre chiarire che le richieste formulate dall'istante possono essere oggetto di trattazione solo in riferimento al numero di rete fissa xxxx366, in quanto è l'unica numerazione inserita sia nella domanda di conciliazione paritetica sia nell'istanza GU14, ancorché le fatture prodotte dall'istante riguardino il canone della sim e il contributo per apparati tablet. Tenuto conto che l'istanza necessita dell'indicazione di un numero di utenza per essere reputata valida e che la contestazione relativa alla fornitura del tablet, invece, non necessita obbligatoriamente del collegamento ad un numero di utenza, si reputa prendere in esame la domanda a) solo relativamente alla fornitura dell'apparato tablet e non alle contestazioni relative alla sim xxxx681.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

La richiesta di annullamento delle fatture solo relativamente ai costi relativi all'apparato tablet viene accolta per i seguenti motivi.

Il ricorrente lamenta di aver ricevuto informazioni precontrattuali difformi dal consulente/commerciale della società convocata, che ha presentato loro il contratto che si accingevano a concludere, come comprensivo di tablet, di servizio 4G con il numero xxxx015, telefonia con rete fissa numero xxxx366 e sim numero xxxx681 (si evidenzia che i numeri mobili emergono dalla lettura delle fatture presentate dall'istante).

Posto che il principio di buona fede contrattuale costituisce oggetto di un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che, anche non dolosamente, ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza, le parti di uno stipulando (e, poi, stipulato) contratto sono tenute a comportarsi, ai sensi degli articoli 1175, 1337 e 1375 c.c., secondo la richiamata buona fede e correttezza, sia nella fase precontrattuale che nella fase dell'esecuzione del contratto.

Si ricorda inoltre che, secondo consolidato orientamento dell'Autorità e ai sensi dell'articolo 1228 c.c. e ad ogni effetto di legge, il gestore di comunicazioni elettroniche risponde, dell'operato di coloro i quali agiscono in nome e per conto dello stesso operatore.

Qualora quindi il consulente del gestore, fornisca informazioni poi rivelatesi non rispondenti al vero o che sono, comunque, idonee ad indurre, e in concreto hanno indotto, in errore il consumatore, riguardo all'esistenza o natura del prodotto o alle sue caratteristiche principali, emerge un comportamento commerciale non trasparente e corretto, che fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un equo indennizzo (ex multis delibera n. 137/16/CIR).

Nel caso di specie, si configura, dunque, una violazione della normativa vigente, oltre che un inadempimento contrattuale, in quanto la comunicazione resa all'utente in ordine alle caratteristiche essenziali della promozione è risultata inadeguata a garantire la chiarezza e completezza informativa necessaria per poter effettuare una decisione consapevole, come si evince dall'e-mail allegata inviata da parte del commerciale, compromettendo il diritto di scelta delle stesse, le quali, con tutta probabilità, non avrebbero preso in considerazione e sottoscritto quel determinato pacchetto contrattuale se gli fosse stato correttamente illustrato.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

I contratti stipulati risultano quindi viziati sin dall'origine, in quanto la comunicazione resa al cliente è risultata del tutto inidonea a garantire la chiarezza e completezza informativa necessarie per poter procedere ad una decisione consapevole.

La condotta dell'operatore in esame risulta, inoltre, censurabile ai sensi degli articoli 5, comma 3, 20, comma 2, 21, 22, del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio che essa raggiunge; essa risulta, inoltre, in contrasto sia con i principi di trasparenza e completezza informativa di cui delibera Agcom n. 179/03/CSP (articolo 4, commi 1 e 2), sia con il principio del diritto di scelta dell'utente finale di cui all'articolo 3, comma 5, della medesima delibera.

Peraltro, l'operatore, concentra la propria memoria solo sul tentativo di dimostrare la fornitura del servizio 4G, nulla eccependo sulle contestazioni relative all'apparato tablet, che invece l'istante ha dimostrato di aver restituito producendo la bolla n. 5525074959, con scritto "ritiro". Tanto premesso, avendo l'operatore prodotto la medesima copia della proposta contrattuale già prodotta dall'istante, in cui peraltro manca la data, e da cui non si evince se il tablet fosse imputato a costo e quali condizioni economiche fossero effettivamente stipulate, tenuto conto che l'istante ha inviato recesso dal contratto in data 11.06.2015, contenente le rimostranze in merito alla fattura n. AF07347514 del 27.05.2015 (quindi entro i 45 giorni previsti da contratto per reclamare la fatturazione), tenuto anche conto che produce una mail dell'agente il quale si scusa per i disagi subiti e si offre di corrispondere i costi del tablet, l'istante ha diritto allo storno dei costi imputati per l'apparato tablet relativamente alle fatture contestate e allegate, n. AF07347514 (Euro 4,46), AF10480209 (Euro 2,97), nonché alla fattura AF16049720 relativamente al costo di disattivazione del servizio (Euro 126,12), in quanto l'istante ha diritto al recesso poiché le condizioni contrattuali prospettate sono risultate diverse da quelle applicate (delibera Agcom n. 98/17/CONS), così per complessivi Euro 133,55 IVA compresa.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della Società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia X è tenuta a stornare l'importo di Euro 133,55 relativo alla fattura n. AF07347514 (Euro 4,46), n. AF10480209 (Euro 2,97), nonché alla fattura AF16049720 relativamente al costo di disattivazione del servizio (Euro 126,12), con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito per le somme imputate.
3. La società Vodafone Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 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.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom