

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.363
LEGISLATURA	X

Il giorno 18 aprile 2019 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
MARIA GIOVANNA ADDARIO	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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 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 143/10/CIR;

Viste le delibere Corecom Emilia-Romagna n. 18/12;

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 regionali per le Comunicazioni" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia - Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per 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.934.2019)

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 18 aprile 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 14/5/2018 nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) l’utente ha presentato istanza di definizione (prot. AL/2018/0030522 del 15/05/2018) lamentando che:

- nell’ottobre 2017 due rappresentanti qualificatisi come “capoarea” e “agente” del Gruppo Mediatel Agenzia Vodafone Business offrivano di concludere un contratto per servizi di telefonia alle seguenti condizioni: due SIM business con minuti illimitati, 20 mms, 5 Gb traffico, due telefoni e una Vodafone station al costo complessivo (incluso iva e attivazione) di Euro 64,90/mese con sconto in fattura di 10 Euro/mese per 20 mesi al fine di rientrare dell’indennizzo dovuto dal precedente gestore per il recesso anticipato;
- il contratto, tuttavia, veniva firmato senza indicazione delle suddette condizioni ma con solo l’indicazione di numeri seriali delle SIM in quanto gli veniva assicurato che un contratto completo gli sarebbe stato recapitato in seguito;
- inoltre, gli veniva assicurato il ritiro della Vodafone station in uso con installazione da parte di un tecnico di quella nuova che sarebbe stata fornita;
- dopo alcuni giorni, venivano recapitati i due telefoni e la Vodafone station ma non riceveva la visita di alcun tecnico ovvero riepilogo delle condizioni contrattuali;
- a seguito dell’attivazione della prima delle due SIM riceveva fattura nella quale erano indicati solo 1Gb di traffico al posto dei 5 pattuiti inoltre il prezzo del servizio era molto più elevato di quello previsto;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- avendo contatto l'agente Vodafone che aveva proposto il contratto si sente rispondere che, per la differenza nei Gb assegnati, trattasi di errore a lui imputabile e che avrebbero provveduto a pagare "di tasca loro la differenza". Tuttavia, successivamente non riesce in alcun modo a ricontattare né l'agente né il Gruppo Mediatel;
- contattando il call center di Vodafone scopre che le condizioni contrattuali in essere sono del tutto diverse da quelle pattuite, che il riepilogo delle condizioni contrattali era stato inviato ad una mail diversa da quella indicata nel contratto e che, nei sistemi di Vodafone, è presente una "dichiarazione di cessione SIM ricaricabile" attribuita alla moglie (Sig.ra Mariapia Lenzi) con firma falsificata.

in base a tali premesse, in sede di GU14 l'utente ha richiesto:

- a) l'applicazione delle condizioni contrattuali previste per i servizi pattuiti;
- b) lo storno delle fatture insolute;
- c) un rimborso di Euro 1.000,00.

2. La posizione dell'operatore Vodafone

L'operatore Vodafone, con propria memoria difensiva, allega la proposta di abbonamento firmata dall'istante per le utenze 39XXXXX500 e 34XXXXX344 in cui sono indicati rispettivamente i piani tariffari "Zero: Red M" e "Zero: Red S" i costi fatturati sono coerenti con tali piani tariffari. Inoltre, nelle fatture contestate dall'istante sono contenuti i costi variabili relativi alla promo "Extra 4GB" per Euro 15 ogni 4 settimane. Peraltro, le fatture in questione non sono state contestate nei 45 giorni previsti delle condizioni di contratto e, pertanto, le richieste di storno dell'istante, oltre che infondate, risultano tardive. Quanto alle restanti pretese dell'istante, esse risultano prive di prove a sostegno e comunque inammissibile e/o improcedibile la domanda di risarcimento danni.

Per i motivi sopra esposti l'operatore chiede il rigetto di tutte le richieste dell'istante.

3. La replica dell'istante



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Con memoria di replica, l'istante ribadisce di aver subito una frode da parte degli agenti Vodafone come si desume dall'invio delle condizioni contrattuali ad una mail inesistente e dalla falsificazione della firma della moglie.

4. 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.

- a. a.1) La richiesta sub a) di applicazione delle condizioni contrattuali previste per i servizi pattuiti con gli agenti può essere accolta solo parzialmente in quanto l'istante non è in grado di dimostrare – nemmeno a livello di principio di prova – che quelle rappresentate tanto nell'istanza di conciliazione che in fase di definizione fossero effettivamente le condizioni pattuite in sede di firma della proposta di abbonamento.

Sul punto, infatti, è ben vero che la giurisprudenza afferma che «relativamente al piano tariffario pattuito e quindi alla prestazione richiesta all'utente, deve farsi ricorso a quanto disposto dall'articolo 1346 c.c. rammentando, da un lato che il contratto di somministrazione del servizio di comunicazione elettronica ha forma libera e, dall'altro lato, che grava sull'operatore l'obbligo di informare l'utente delle condizioni "economiche" della propria proposta commerciale (articolo 4, comma 3, lett. a, delibera Agcom n. 179/03/CSP). Al riguardo è principio giurisprudenziale quello secondo cui in sede di determinazione dell'oggetto del negozio è possibile fare ricorso a ogni mezzo idoneo, anche consistente in atti e documenti esterni, purché collegati al contratto (Cass., sent. n. 2665/1987)» (Corecom Emilia-Romagna, delibera n. 18/12). Nella fattispecie, l'operatore ha provato, fornendo copia del contratto sottoscritto dall'istante con la barratura della relativa casella nella modulistica prestampata, che i piani tariffari richiesti dall'istante erano "Zero: Red M" e "Zero: Red S" ed ha affermato (non contraddetto dall'istante sul punto) che la fatturazione applicata è coerente con tali condizioni contrattuali.

- a.2) Rimane la questione relativa all'opzione "Extra 4GB" che non è indicata nel contratto. Rispetto ad essa, va rilevato che lo stesso operatore non fornisce alcun riscontro utile a dimostrare che detta opzione sia stata effettivamente richiesta dell'istante e che (anche ove



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

richiesta), l'utente abbia avuto contezza del relativo costo. Sul punto l'articolo 4 delibera Agcom n. 179/03/CONS afferma che gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, e la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche di prestazione dei servizi, deve avvenire secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, nel rispetto dei principi di buona fede e lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie dei consumatori più deboli. In ragione di quanto esposto, dunque, l'operatore poteva legittimamente richiedere all'istante quanto previsto nei piani tariffari "Zero: Red M" e "Zero: Red S" mentre non risulta legittima l'applicazione dei costi per l'opzione aggiuntiva "Extra 4GB". L'Autorità, infatti, 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 (Agcom Delibera n. 143/10/CIR). Ciò posto, con riferimento all'opzione in parola, questo Corecom può disporre il rimborso di quanto sinora ingiustamente pagato dall'utente, ma non può corrispondere alla richiesta dell'istante di imporre, pro futuro, all'operatore di prevedere la gratuità dell'opzione aggiuntiva "Extra 4GB" in quanto si sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento approvato, il provvedimento che definisce la controversia può unicamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto ma non può obbligare ad un facere.

- b. In conseguenza a quanto appena stabilito, la richiesta sub b) di storno della fatturazione può essere accolta limitatamente agli importi eventualmente fatturati da Vodafone per le numerazioni 39XXXXX500 e 34XXXX344 limitatamente all'opzione "Extra 4GB" e che lo stesso operatore quantifica in per Euro 15,00 ogni 4 settimane. Vodafone, infatti, afferma che tale opzione era attiva sulle numerazioni in questione ma non prova che essa sia stata effettivamente richiesta dell'istante. Rispetto alle restanti somme non può essere assunta alcuna altra decisione anche in considerazione del fatto che l'utente non produce copia della fatturazione contestata.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- c. La richiesta sub c) di rimborso generico non può essere accolta in quanto si risolve in una richiesta di risarcimento del danno non proponibile in questa sede, non avendo questo Corecom il potere di accertare eventuali danni subiti dagli utenti. L'oggetto della presente pronuncia può, infatti, riguardare esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute (punto III.1.3. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione).

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

DELIBERA 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
 - 1) è tenuta allo storno dalle fatture relative alle numerazioni oggetto della presente procedura, di quanto sinora fatturato per l'attivazione dell'opzione Extra 4GB";
- 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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom