

DELIBERA N. 181/2019
XXX / VODAFONE ITALIA X (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/61204/2018)

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 27/11/2019;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

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 l'istanza di XXX del 21/12/2018 acquisita con protocollo n. 0239572 del 21/12/2018;

VISTA la Relazione istruttoria del Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 27.11.2019;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, a seguito dell'udienza di conciliazione tenutasi in data 24/09/2018, nella propria istanza lamenta la fatturazione di importi difforni rispetto alle condizioni prospettate dall'agente con cui aveva stipulato il contratto, che prevedevano un costo di 80,00 euro ogni 4 settimane. Pur avendo avanzato diverse segnalazioni, rimaste prive di riscontro, l'istante continuava a ricevere fatture errate e, pertanto, non effettuava nessun pagamento. In conseguenza di ciò Vodafone – preavvisato l'utente in data 03/05/2018 - sospendeva il servizio e più precisamente sospendeva le linee mobili dal 04/05/2018 al 22/05/2018 e la linea fissa dal 04/05/2018 al 28/08/2018. Sulla base della ricostruzione effettuata, l'istante richiede: a) ricalcolo della fatturazione (3 mensilità usufruite da 80,00 euro senza costi aggiuntivi non pattuiti) b) recesso senza costi/penali per mancata applicazione delle condizioni contrattuali c) indennizzo di 540,00 euro per la sospensione delle 3 linee mobili per 18 giorni d) indennizzo di 2.280,00 euro per la sospensione della linea fissa (voce + adsl) per 114 giorni e) indennizzo di 300,00 euro per la mancata risposta al reclamo f) liquidazione di 100,00 euro per le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Con propria memoria difensiva l'operatore evidenzia che i costi addebitati risultano conformi a quanto previsto dalla proposta di abbonamento sottoscritta e fa presente che i piani tariffari attivati ("E.box office", "Red M Special", "Zero: Start+", i cui profili sono consultabili on line) sono quelli prescelti dall'utente. L'operatore rileva poi che quest'ultimo ha ommesso di avanzare reclami formali ovvero conformi alle condizioni generali di contratto, fatta eccezione per la comunicazione di recesso inviata a maggio 2015 (n.d.r. 2018), e di effettuare le debite contestazioni relativamente alle fatture emesse che, quindi, devono ritenersi accettate. Vodafone, in proposito, eccepisce l'infondatezza delle domande proposte a seguito di reclami tardivi, essendo in tal caso nell'impossibilità

di produrre i dettagli di traffico e i dati alla base della legittimità degli addebiti oltre i 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo. In merito poi alla sospensione del servizio, l'operatore fa rilevare che l'utente ha contestato solo alcune voci presenti in fattura e tuttavia ne ha omesso integralmente il pagamento, attuando con ciò una condotta ingiustificata. Vodafone dichiara di aver invece preavvisato l'utente della sospensione dei servizi per morosità e di averli limitati dal giorno 04/05/2018 unicamente in uscita, lasciando attive le relative numerazioni. L'istante ha poi migrato le utenze verso altro gestore il 22/05/2018 (linee mobili) e il 28/08/2018 (linea fissa), senza provvedere al saldo delle competenze relative al periodo antecedente. Precipato che l'istante è disattivo e che sussiste a suo carico un insoluto pari a 1.381,63 euro, l'operatore chiede dunque il rigetto delle domande avversarie in quanto risultano generiche e mancanti di adeguate prove a sostegno e ne eccepisce inoltre l'inammissibilità laddove volte ad ottenere il risarcimento del danno, che esula dalla competenza dell'Autorità adita.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. In via preliminare Vodafone solleva un'eccezione di inammissibilità che risulta infondata e di mero stile atteso che l'istante non ha avanzato alcuna richiesta risarcitoria in termini di danno e che, dal canto suo, l'operatore ha omesso qualsivoglia allegazione probatoria a sostegno di quanto asserito. Nel merito, per poter valutare la legittimità della sospensione per morosità posta in essere da Vodafone occorre sia accertare la fondatezza della pretesa creditoria in base alla quale l'operatore vi ha provveduto sia la sussistenza dei presupposti richiesti per la legittima sospensione del servizio o del dovuto preavviso all'utente. L'istante dichiara in primo luogo di aver contrattualmente richiesto un profilo diverso da quello attivato, prontamente contestato già con riferimento alla prima fattura n. AI06244264, emessa da Vodafone il 4 aprile 2018 per la mensilità 28 febbraio-29 marzo 2018 e che presentava a suo dire importi non rispondenti a quelli prospettati in sede di adesione contrattuale (i.e. un costo mensile pari a 80,00 euro ogni 4 settimane). In realtà di questa e delle ulteriori asserite segnalazioni all'operatore non vi è traccia a fascicolo, fatta eccezione per lo scambio di comunicazioni avvenuto con l'agente il quale, presa in carico la posizione del cliente, ha provveduto a chiedere riscontro a Vodafone a mezzo e-mail. L'utente non ha dimostrato la sussistenza delle asserite pattuizioni economiche-tariffarie diverse da quelle fatturate e prospettate dall'operatore in memoria e dal carteggio in atti si evince che l'unica difformità presente sulla fattura de qua è consistita nell'addebito di costi fissi per due mensilità in luogo di una, difformità che risulta compensata nella fattura successiva n. AI10155433 del 6 giugno 2018 in corrispondenza degli importi per ricariche automatiche, qui addebitati una sola volta in riferimento al periodo 28 febbraio-22 maggio 2018. Fermo restando tutto questo, per poter accertare la sussistenza delle asserite difformità fra gli accordi negoziali intercorsi e la successiva fatturazione di cui alla domanda sub a) si rende comunque necessario esaminare la documentazione contrattuale acquisita agli atti, dalla quale emerge quanto segue: i) nella proposta di abbonamento, sottoscritta dall'utente e denominata "Offerta e.box", risultano prescelti i piani telefonici "e.box office + full rete fissa" con riferimento alla linea fissa (servizi voce e connettività) e i piani "Zero Red M Special" e "Zero Start+" con riferimento alle due 2 sim ed è inoltre indicato il servizio Rete Sicura ii) le voci di costo presenti nelle fatture contestate rispecchiano i piani tariffari effettivamente prescelti dall'utente e sottoscritti nella proposta contrattuale iii) il rateo del contributo è stato calcolato avendo a riferimento le date di effettiva attivazione del

servizio che sono riportate all'interno della corrispondenza intercorsa con l'agente iv) per il dispositivo Apple iPhone, che compare sul contratto, non è stato fatturato alcun costo, in linea con quanto indicato nella precitata corrispondenza. Letta la documentazione contrattuale depositata e stante quanto rilevato, dunque, non si ravvisano incongruenze fra i piani sottoscritti e i piani fatturati e per tale ragione la domanda avanzata sub a) non può essere accolta nei termini in cui è stata proposta. Ciò che però non è stato tenuto in considerazione dall'operatore in memoria – e che consente a questo Ufficio, nell'ambito della sua facoltà di interpretare le domande secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare, di considerare la domanda in parola quale richiesta di storno/rimborso - è l'avvenuto esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente a mezzo della comunicazione datata 14 maggio 2018, il cui ricevimento è stato ammesso dall'operatore medesimo. Atteso che Vodafone ha continuato ad emettere fatture anche a seguito della disdetta dell'utente, è tenuta allo storno delle fatture successive alla data del 21 giugno 2018, ovvero decorsi i 30 giorni previsti dalla normativa per la lavorazione della disdetta a partire dalla data del 21 maggio 2018 che compare sulla comunicazione di recesso agli atti dell'operatore. Tale storno non dovrà, però, includere il costo di 163,93 euro addebitato sulla fattura n. AI17121738 del 20 settembre 2018 a titolo di "Corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata" in quanto la normativa sancisce che gli utenti hanno diritto al recesso senza penali solo allorquando le condizioni promesse non corrispondano a quelle effettivamente offerte (art. 4, delibera Agcom 179/03/CSP). Sulla scorta dell'inquadramento che precede, non essendo stata dimostrata la pretesa difformità contrattuale si ritiene che l'operatore abbia addebitato legittimamente il costo de quo e che quindi la domanda avanzata sub b) non possa trovare accoglimento. Venendo alle domande di indennizzo formulate sub c) e sub d) e alla verifica dei presupposti della sospensione, prodromica al loro riconoscimento, deve osservarsi che la vicenda in esame richiede una valutazione più complessiva che tenga conto del contegno di entrambe le parti. Ciò che preme evidenziare è che da un lato l'operatore, decorsi 10 giorni dalla scadenza della fattura rimasta insoluta, ha sospeso il servizio dando all'utente un preavviso di un solo giorno e dall'altro l'utente ha esercitato il recesso dal contratto pochi giorni dopo l'avvenuta sospensione senza ulteriori contestazioni rispetto alle successive fatture ricevute. Al riguardo è bene rammentare che, pur in presenza di una morosità in capo all'utente e di clausole contrattuali quali, nello specifico, l'art. 6.3 delle condizioni generali di contratto (che contempla la facoltà dell'operatore, in caso di omesso pagamento, di sospendere il servizio in uscita entro 15 giorni dal termine indicato in fattura o entro 7 giorni laddove si tratti della prima fattura emessa), resta sempre fermo l'onere per il gestore di garantire all'utente un adeguato preavviso. Ciò è chiaramente sancito dall'art. 5, c. 1 del Regolamento ed altrettanto chiaramente viene ribadito dall'Autorità con costante, risalente e consolidato orientamento (v. ex multis delibere 7/10/CIR, 16/11/CIR e succ. conformi). Nella fattispecie è intuitivo come non possa dirsi congruo un preavviso di un solo giorno, che viola il dettato normativo non consentendo all'utente nemmeno di esibire l'eventuale prova del saldo della fattura interessata e che determina pertanto il diritto dell'utente all'indennizzo per indebita sospensione. Allo stesso tempo, tuttavia, non può ignorarsi che i profili di responsabilità ravvisabili nel caso di specie non sono riconducibili esclusivamente alla condotta del gestore (che peraltro dichiara, incontestato, di aver sospeso il servizio solo in uscita lasciando attive le numerazioni). Il perdurare dello stato di morosità, infatti, è dipeso piuttosto dal comportamento tenuto dall'utente, il quale non ha provveduto a regolarizzare la propria posizione debitoria nemmeno successivamente

mediante il pagamento parziale della prima fattura e delle successive, pagamento che avrebbe dovuto riguardare quantomeno la quota asseritamente pattuita, quantificata in 80 euro/mese, e che al contrario ha provveduto nell'immediatezza a recedere dal contratto e quindi a migrare le proprie utenze verso altro gestore. Quanto rilevato induce a ritenere che il riconoscimento in suo favore dell'indennizzo per la sospensione del servizio per tutto il periodo lamentato risulterebbe iniquo e sproporzionato e di conseguenza a condannare Vodafone alla corresponsione di un indennizzo parziale per illegittima disattivazione che si ritiene equo computare in riferimento al periodo decorrente dal 04/05/2018 (giorno in cui è stato sospeso il servizio) al 14/05/2018 (giorno in cui è stato esercitato il recesso). Secondo quanto dall'istante stesso rappresentato (vedasi reclamo del 14/05/018), infatti, egli ha ricevuto il preavviso di sospensione in data 03/04/2018 (n.d.r. 03/05/2018); tale preavviso lo allertava che il servizio sarebbe stato sospeso decorse 48 ore, mentre poi la disattivazione è avvenuta l'indomani, 04/04/2018 (n.d.r. 04/05/2018), come anche da Vodafone confermato. Sulla base di tale inquadramento Vodafone è pertanto tenuta a corrispondere all'utente, in accoglimento parziale della domanda sub d), l'indennizzo di cui al c. 1 dell'art. 5 del Regolamento indennizzi (7,50 euro per ogni giorno di sospensione) per gli 11 giorni decorrenti dal 04/05/2018 al 14/05/2018 per i due servizi coinvolti (voce e internet), indennizzo soggetto al raddoppio per la natura affari dell'utenza ai sensi del c. 3 dell'art. 13 ed ammontante così a complessivi 330,00 euro (11 gg. x 7,50 euro x 2 x 2). Rispetto alle utenze mobili di cui alla domanda sub c), parimenti oggetto di indebita sospensione, le richiamate disposizioni trovano applicazione in combinato con il c. 6 dell'art. 13 che prevede specificamente il calcolo unitario dell'indennizzo in caso di utenza mobile; di conseguenza, l'utente ha diritto all'ulteriore indennizzo di 165,00 euro (11 gg. x 7,50 euro x 2). Quanto alla domanda sub e), non vi è invece titolo per riconoscere in favore dell'utente alcun indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto le comunicazioni di cui si è detto sopra non rivestono in senso stretto il carattere di reclamo riconducibile alla norma di cui all'art. 8 della delibera Agcom 179/03/CSP, Allegato A, non essendo state avanzate nei termini formali di proposizione delle segnalazioni previsti dalle condizioni generali di contratto e, ad ogni buon conto, anche laddove venissero interpretate sul piano sostanziale quali segnalazioni, sono state tempestivamente riscontrate dall'operatore a mezzo dell'agente e della gestione che quest'ultimo ha approntato, così come attestata agli atti; d'altro canto, nemmeno la comunicazione di recesso del 14 maggio 2018 può essere qualificata quale reclamo, ai sensi del disposto di cui alla medesima norma citata. Per queste ragioni la domanda non può trovare accoglimento. Relativamente infine alle spese di procedura di cui alla domanda sub f), si ritiene di liquidare in favore dell'utente ai sensi del c. 6 dell'art. 20 del Regolamento la somma di 100,00 euro in considerazione dell'assistenza qualificata di cui egli si è dotato in occasione di entrambe le udienze svolte presso il Corecom.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

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, oltre a rimborsare la somma di euro 100,00

(cento/00) per le spese di procedura, è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 495,00 (quattrocentonovantacinque/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio.

3. La società Vodafone Italia X è tenuta, inoltre, a stornare l'insoluto ad eccezione dell'importo di euro 163,93 presente sulla fattura n. AI17121738 del 20 settembre 2018.

4. 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 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* dell'Autorità.

Bologna, 27/11/2019

IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi