

DELIBERA DL/163/15/CRL/UD del 9 ottobre 2015
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
INTERNATIONAL FOREST PRODUCTS xxx/VODAFONE OMNITEL xxx
(LAZIO/D/1007/2014)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella Riunione del 9 ottobre 2015;

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 del 1 agosto 2003 n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTO l’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 del 16/12/2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, di seguito, *“Regolamento”*;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*;

VISTA l’istanza dell’utente società International Forest Products xxx presentata in data 12 dicembre 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti dell’operatore Vodafone l’attivazione non richiesta di n. 8 linee telefoniche, addebiti per servizi non richiesti e per recesso anticipato. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- dopo aver stipulato un contratto con Vodafone, rappresentatogli dall’agente come più conveniente, l’utente rilevava una fatturazione non conforme a quanto prospettato e l’attivazione di otto linee telefoniche non richieste;
- le fatture contenevano addebiti per servizi non richiesti e non giustificati;
- a seguito del recesso, l’utente riceveva la fattura con addebiti di Euro 1.500,00 per recesso anticipato;

- i reclami erano rimasti senza esito.

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

- Storno delle fatture emesse
- Risarcimento dei danni pari a 100 ore di tempo speso per il problema
- Scuse ufficiali di Vodafone

Motivazione della decisione

Preliminarmente, si rileva che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

In applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione e sulla base delle difese svolte, l'istanza può essere interpretata come domanda di condanna dell'operatore al pagamento di un indennizzo in conseguenza di eventuali inadempimenti, nella fattispecie individuati nell'attivazione di servizi non richiesti, nella fatturazione non conforme a quanto prospettato, nella mancata risposta ai reclami.

Si evidenzia altresì che l'operatore non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

1. Sull'attivazione di servizi non richiesti e sulla fatturazione

L'istante lamenta l'attivazione di servizi non richiesti e i relativi addebiti, oltre la fatturazione di importi differenti da quelli prospettati.

La domanda, seppure non può essere accolta sotto il profilo dell'attivazione di servizi non richiesti, è però fondata sotto il profilo della indebita fatturazione, per le ragioni che seguono.

E' in atti il contratto Vodafone Rete Unica 2 sottoscritto dall'utente il 13 gennaio 2014 e la Proposta di Addendum di integrazione al contratto stipulato.

In entrambi i documenti, recanti le intestazioni ed il logo Vodafone, sono apposte più volte, negli appositi spazi, le sottoscrizioni del cliente ed il timbro della società.

Nell'Offerta risultano compilati i campi per più numerazioni telefoniche fisse da importare, nonché per una utenza mobile; nella proposta di addendum si conviene una penale per recesso anticipato rispetto ai due anni di vincolo contrattuale per il servizio di telecomunicazioni cellulari.

Pertanto, deve ritenersi che l'utente, al momento in cui ha sottoscritto il contratto, sapesse che lo stesso aveva ad oggetto l'attivazione di più numerazioni fisse, oltre che dell'utenza mobile.

Tuttavia, non può non sottolinearsi che dal contratto sottoscritto non è dato evincere con chiarezza quante e quali numerazioni fisse sarebbero state attivate, né tale circostanza emerge dal raffronto tra le numerazioni indicate nel contratto e quelle riportate in calce alle fatture prodotte. Né si evince quale fosse il contributo di attivazione, il canone, il tipo ed il costo dei servizi digitali aggiuntivi e dei dispositivi oggetto della fornitura.

D'altro canto, Vodafone non ha fornito alcun elemento utile alla comprensione esatta della vicenda contrattuale, né ha provato la rispondenza delle voci addebitate nelle fatture con quanto convenuto con l'utente, né ha prodotto la documentazione richiesta con la lettera di avvio del procedimento.

Sul valore probatorio delle fatture, si richiama l'orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006*) secondo il quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (*Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313*).

Da tutto quanto sopra esposto consegue che, seppure non può ritenersi non richiesta l'attivazione di più numerazioni e non può quindi liquidarsi l'indennizzo previsto per tale fattispecie, tuttavia la scarsa chiarezza e trasparenza del documento contrattuale fornito all'utente, la mancanza di attività difensiva di Vodafone e la contestazione delle fatture da parte dell'utente, comportano il parziale accoglimento della domanda di storno.

L'operatore dovrà dunque provvedere alla ricostruzione della posizione contabile dell'utente, tenendo conto di quanto corrisposto in pagamento delle fatture, e documentato in complessivi Euro 705,26, e stornando dal residuo insoluto tutti gli addebiti contenuti nelle fatture prodotte n. AE04514976 del 26 marzo 2014, AE07501429 del 27 maggio 2014, AE10484240 del 29 luglio 2014, AE13468000 del 27 settembre 2014, ad eccezione degli addebiti per traffico e tassa di concessione governativa, comunque dovuti, stante la fruizione del servizio e la stipula del contratto.

L'accoglimento della domanda di storno, nei termini ora esposti, comprende ed assorbe la contestazione relativa alla penale per recesso anticipato applicata da Vodafone, rimasta non giustificata nell'an e nel quantum.

2. Sulla risposta ai reclami

L'istante lamenta di non aver mai ricevuto riscontro concreto ai reclami, il primo dei quali risulta dalla e mail del 16 giugno 2014 .

La contestazione è fondata.

Rileva, infatti, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere *adeguatamente motivata* e fornita *in forma scritta*, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa

della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per la determinazione dell'indennizzo, ai sensi del combinato disposto degli artt. 2 e 11.1 dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, considerata la data del reclamo (16 giugno 2014), considerato il tempo utile alla risposta (45 giorni) e il lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione (19 novembre 2014), viene riconosciuto all'utente un indennizzo per la mancata risposta al reclamo di Euro 111,00.

Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, l'importo di Euro 50,00 (cinquanta), da porsi a carico di Vodafone, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, delle difese svolte e della mancata comparizione dell'utente all'udienza di discussione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza della società International Forest Products xxx nei confronti della società Vodafone Omnitel xxx.
2. La società Vodafone Omnitel xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante oltre alla somma di Euro 50,00 (cinquanta) per le spese di procedura, l'importo di Euro 111,00 (centoundici/00) a titolo di indennizzo ex artt. 2 e 11 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
3. La società Vodafone Omnitel xxx è tenuta a procedere alla ricostruzione della posizione contabile dell'utente, sulla base di quanto esposto nella motivazione.
4. La società Vodafone Omnitel xxx è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.
6. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. 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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 9 ottobre 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto