

DELIBERA DL/209/15/CRL/UD del 18 dicembre 2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

LEADER xxx / VODAFONE ITALIA xxx

(Lazio/D/198/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella Riunione del 18 dicembre 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 Leader xxx presentata in data 10 marzo 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato - nei confronti dell’operatore Vodafone – l’indebita fatturazione successiva al recesso, gli addebiti non dovuti di penali per recesso, la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- a) A giugno del 2012 l’utente aveva inviato una raccomandata di disdetta dei servizi;
- b) L’operatore aveva continuato ad emettere fatture successivamente alla disdetta ed aveva addebitato penali per recesso, contrariamente a quanto previsto dalla legge n. 40/2007;
- c) Le segnalazioni erano rimaste senza riscontro.

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

- i. Il rimborso degli importi addebitati dopo la richiesta di disattivazione
- ii. Il rimborso delle penali per recesso
- iii. L'indennizzo per mancata risposta ai reclami

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone ha eccepito in via preliminare l'inammissibilità della domanda perché generica, mancando qualsiasi imputazione a specifiche norme violate, e non quantificata. Nel merito ha contestato la propria responsabilità, dichiarando che le fatture emesse successivamente alla disdetta contenevano costi afferenti traffico telefonico, rate IPAD ed ulteriori sim funzionanti e che comunque dovevano ritenersi accettate perché non contestate nei termini di cui all'art. 6.4 delle CGC. Ha documentato di aver emesso due note di credito a storno delle ultime fatture non saldate ed ha sostenuto la legittimità degli addebiti per penali, essendo l'utente receduto dal contratto anticipatamente rispetto al termine di 24 mesi dalla data di sottoscrizione. Ha infine precisato che l'utente è disattivo e che non risultano insoluti.

Motivazione della decisione

In via preliminare, si rigetta l'eccezione di inammissibilità della domanda sollevata dall'operatore, avendo l'utente sufficientemente illustrato e descritto la presunta condotta inadempiente dell'operatore ed evidenziandosi che, seppure nell'istanza non sono precisate le specifiche norme dalla violazione delle quali discenderebbe il diritto all'indennizzo, la descrizione dei fatti consente all'Autorità l'esatto inquadramento della fattispecie e l'individuazione delle eventuali norme violate e degli eventuali indennizzi dovuti.

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

2.1 Sulla domanda di rimborso

L'istante lamenta la fatturazione successiva alla disdetta del contratto, chiedendo il rimborso delle fatture pagate.

L'operatore dichiara che le fatture successive alla disdetta contenevano comunque costi afferenti al traffico telefonico, rate IPAD ed ulteriori sim funzionanti e che le fatture non erano state tempestivamente contestate, dovendo quindi ritenersi accettate.

La prova della ritardata lavorazione della risoluzione contrattuale, di fatto ammessa dallo stesso operatore, si ricava comunque dalle note di credito emesse da Vodafone a storno totale delle fatture del 7 gennaio 2014 e del 5 marzo 2014, con causale "errata fatturazione", e dalla disattivazione dei servizi.

E' in atti, prodotta nel procedimento conciliativo, la disdetta contrattuale inviata dalla società istante, con richiesta di cessazione di n. 6 utenze fisse, una linea ADSL, n. 9 sim dati e n. 1 sim voce.

La risoluzione del contratto, comunicata dall'utente con raccomandata inviata il 18 giugno 2012, avrebbe dovuto avere efficacia dal 18 luglio 2012, ai sensi dell'art. 9.2. delle CGC.

Sono altresì in atti n. 9 fatture emesse da Vodafone, per il periodo di fatturazione dal 3 gennaio 2012 al 2 luglio 2013.

Premesso che sono senz'altro dovute a Vodafone le somme addebitate nelle fatture n. AC03323882 (periodo 3 gennaio 2012/2 marzo 2012), n. AC06350003 (periodo 3 marzo 2012 – 2 maggio 2012), n. AC09378127 (periodo 3 maggio 2012-2 luglio 2012), perché contenenti addebiti per periodi precedenti alla disdetta, la domanda di rimborso viene esaminata con riferimento alle ulteriori 6 fatture.

In linea di principio, ogni fattura emessa dal gestore successivamente al momento in cui l'utente ha esercitato il diritto di recesso è illegittima, in base a quanto disposto dall'articolo 5 comma 9 dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 664/06/CONS.

Purtuttavia, nella fattispecie, non possono non considerarsi le seguenti circostanze:

- per tutto il secondo semestre del 2012 e per tutto il 2013, sino alla fattura del 7 gennaio 2014, l'utente non ha contestato le fatture che continuava a ricevere nonostante la disdetta;
- per tutto il suddetto periodo ha continuato regolarmente a pagare gli importi addebitati nelle fatture, come confermato dalla mancanza di insoluti;
- per tutto il suddetto periodo ha continuato ad usufruire dei servizi, come si evince dagli addebiti per traffico risultanti dalle fatture.

Pertanto, si ritiene che Vodafone debba procedere al rimborso, in favore della società istante, di tutti gli importi addebitati nelle fatture n. AC15509961 del 6 novembre 2012, AD00292463 dell'8 gennaio 2013, AD03463129 del 5 marzo 2013, AD06622078 del 7 maggio 2013, AD09760584 del 5 luglio 2013, per "Contributo di attivazione", "Canoni", "TCG", oltre l' IVA relativa, perché importi afferenti ad un contratto disdetto, e quindi non più dovuti. Per quanto riguarda la fattura n. AC12431292 del 5 settembre 2012, il rimborso dei suddetti addebiti dovrà essere effettuato limitatamente alla quota parte non dovuta per il periodo dal 18 luglio 2012 (data di efficacia del recesso) al 2 settembre 2012.

Restano a carico dell'utente, invece, gli addebiti contenuti nelle su citate fatture per "traffico" e per "Telefoni e/o Dispositivi", entrambi dovuti, il primo perché corrispettivo di un servizio fruito, il secondo perché l'utente non ha provato di aver pagato interamente il prezzo di acquisto degli apparati, né ha provato di averli restituiti.

2.2 Sulla domanda di rimborso delle penali

L'istante lamenta l'addebito di penali per recesso anticipato contenuto nella fattura n. AC03323882 del 6 marzo 2012 per Euro 822,34 + IVA, non dovuti, ai sensi della Legge n. 40/07, chiedendone il rimborso.

La domanda viene rigettata, non avendo l'utente prodotto il dettaglio della fattura contenente l'addebito contestato, ivi riportato alla voce "Altri Importi", e non risultando aliunde che la somma indicata di Euro 822,34 sia stata addebitata a titolo di penali per recesso anticipato. Peraltro,

l'infondatezza della domanda di parte istante risulta evidente, se si considera che l'utente è receduto dal contratto in data 18 giugno 2012 e che la fattura n. AC03323882 reca invece la data del 6 marzo 2012.

2.3. Sulla mancata risposta ai reclami

L'istante lamenta la mancata risposta ai reclami, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

La domanda non può essere accolta, per le seguenti ragioni.

Con riferimento alle ripetute segnalazioni dedotte dall'utente, perché sono genericamente indicate, non essendo stati forniti oggettivi elementi, neppure temporali, in ordine alle effettive segnalazioni del problema.

Con riferimento all'unica comunicazione scritta in atti del 18 giugno 2012, perché con la raccomandata inviata l'utente ha comunicato solo la disdetta del contratto, senza svolgere contestazione alcuna né in ordine ai servizi né in ordine agli importi addebitati. Non rappresentando dunque un formale reclamo, alcun obbligo di risposta incombeva all'operatore.

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/00), da porsi a carico di Vodafone, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza della società Leader xxx nei confronti della società Vodafone Italia xxx.
2. La società Vodafone Italia xxx è tenuta a rimborsare all'utente tutti gli importi addebitati nelle fatture n. AC15509961 del 6 novembre 2012, AD00292463 dell'8 gennaio 2013, AD03463129 del 5 marzo 2013, AD06622078 del 7 maggio 2013, AD09760584 del 5 luglio 2013, per "Contributo di attivazione", "Canoni", "TCG", oltre l' IVA relativa.
3. La società Vodafone Italia xxx è tenuta a rimborsare all'utente tutti gli importi addebitati nella fattura n. AC12431292 del 5 settembre 2012 per "Contributo di attivazione", "Canoni", "TCG", oltre l' IVA relativa, limitatamente alla quota parte non dovuta per il periodo dal 18 luglio 2012 al 2 settembre 2012.

4. La società Vodafone Italia xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di Euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura.

5. La società Vodafone Italia 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.

6. 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.

7. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

8. 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, 18 dicembre 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto