

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ROMANA D. F. / VODAFONE ITALIA XXX / TELECOM ITALIA XXX
(LAZIO/D/257/2015)

Registro Corecom n. 02/2016

IL DIRIGENTE

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 Romana D. F. presentata in data 23.3.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante ha lamentato - nei confronti degli operatori Vodafone e Telecom:

- i. La ritardata lavorazione della richiesta di migrazione dei servizi attivi su numerazioni xxxxxxx430, xxxxxxx785 e xxxxxxx328, dapprima – nel 2011 - da Telecom a Vodafone e - nel mese di febbraio 2012 - da Vodafone a Telecom;
- ii. L’addebito in fattura da parte di Vodafone, sin dall’attivazione del 28.7.2011, di canoni maggiorati rispetto a quello di cui al profilo contrattuale “tutto compreso” sottoscritto, che prevedeva l’addebito dei costi fissi per Euro 24,90 mensili;
- iii. La mancata risposta ai reclami inviati a Vodafone.

In particolare l’utente deduceva di essere migrato in Vodafone il 28.7.2011, in forza di contratto di cui non aveva mai ricevuto la copia cartacea e che prevedeva l’addebito dei costi fissi, al netto

dello sconto promozionale, per Euro 24,90 mensili; le prime fatture ricevute venivano contestate dall'utente per essere ivi esposti costi fissi maggiorati rispetto a quelli del profilo contrattuale sottoscritto; i reclami non ottenevano riscontro e l'utente, con raccomandata a.r. del 28.2.2012, ricevuta da Vodafone il 5.3.2012, recedeva dal contratto; nello stesse *“mese di febbraio 2012, l'utente decideva di rientrare in Telecom, ma la portabilità dei numeri avveniva con evidente ritardo”*.

Alla luce di tali premesse, l'utente chiedeva:

- L'indennizzo di Euro 537,50 ex art. 6 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per la ritardata portabilità delle 3 utenze;
- L'indennizzo di Euro 2.820,00 ex art. 8 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per l'attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti a decorrere dal 28.11.2011 (data della migrazione in Vodafone);
- L'indennizzo di Euro 300,00 ex art. 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per la mancata risposta ai reclami;
- Lo storno dell'insoluto, affidato da Vodafone a società di recupero del credito;
- Il rimborso di quanto pagato a Vodafone in eccedenza rispetto al profilo “Tutto incluso” sottoscritto;
- Il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore Vodafone.

Vodafone ha dedotto ed eccepito:

- i. la genericità ed incompletezza della domanda di rimborso e di quella di storno, posto che l'utente non ha indicato né prodotto le relative fatture, né ha indicato i costi fissi contestati;
- ii. la corretta contabilizzazione in fattura dei costi fissi addebitati all'utente; lo sconto promozionale, della durata contrattuale di 12 mesi, era stato correttamente applicato in ogni fattura ed era ivi visibile;
- iii. Vodafone aveva correttamente erogato il servizio sino al recesso che, essendo avvenuto anticipatamente rispetto ad offerta promozionale ancora in corso, aveva determinato l'addebito in fattura di costi per recesso anticipato;
- iv. La genericità ed indeterminatezza della domanda di pagamento di un indennizzo per ritardato espletamento della procedura di migrazione;
- v. La genericità ed indeterminatezza della domanda di pagamento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo di cui l'utente non forniva prova alcuna.

L'operatore concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza di definizione.

3. La posizione dell'operatore Telecom.

Telecom ha dedotto che la migrazione da Telecom a Vodafone è stata espletata il 22.8.2011 a seguito di richiesta del 4.8.2011; e di avere ricevuto la richiesta di rientro in Telecom il 7.3.2012, espletata il 19.3.2012.

Entrambe le migrazioni/rientro venivano dunque stata espletate nel rispetto dei termini regolamentari.

Telecom non era in alcun modo responsabile degli addebiti di Vodafone.

L'operatore concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza e delle domande proposte nei suoi confronti.

4. Motivazione della decisione.

Nel merito, le richieste dell'utente sono parzialmente fondate e devono pertanto essere accolte.

4.1. Sulla ritardata migrazione/rientro.

L'utente, dopo aver dedotto che sia la migrazione da Telecom a Vodafone del 2011, che il successivo rientro in Telecom del 2012, sarebbero avvenuti con ritardo rispetto alla normativa regolamentare, non offre alcun supporto probatorio a quanto lamentato, né indica la data della richiesta dei 2 passaggi (migrazione e successivo rientro).

Solo Telecom produce la schermata tecnica estratta dal sistema Pitagora e relativa al rientro del 19.3.2012, espletato a seguito di richiesta del 7.3.2012: la tempistica regolamentare appare dunque rispettata, anche in relazione alla raccomandata a.r. di disdetta dal servizio Vodafone, inviata dall'utente all'operatore il 28.2.2012 e ricevuta da Vodafone il 5.3.2012.

La domanda di pagamento di un indennizzo per asserito ritardato espletamento delle procedure di migrazione / rientro deve pertanto essere rigettata, in quanto infondata.

4.2. Sulla fatturazione non conforme al profilo contrattuale sottoscritto.

L'utente ha lamentato di non avere mai ricevuto da Vodafone copia del contratto cartaceo sottoscritto e relativo al profilo contrattuale "Adsl Tutto Flat", lamentando l'addebito in fattura di costi superiori a quelli contrattuali. Ricevuta la fattura n. AB15738617 del 14.12.2011 l'utente la contestava a mezzo call center (reclamo n. 1.338.75969; operatore Flora), successivamente reiterando il reclamo con raccomandata a.r. del 15.5.2012 ricevuta da Vodafone il 23.5.2012 con cui contestava la mancata applicazione della promozione per i nuovi clienti che avevano sottoscritto il contratto tra il 3.5.2011 ed il 11.12.2011, in favore dei quali era previsto un canone di Euro 19,00 mensili per 12 mesi.

A riprova di quanto dedotto e lamentato, l'utente depositava copia della fatt. n. AB15738617 del 14.12.2011 che reca l'addebito di costi fissi per Euro 73,13 oltre ad Iva 21%, e della fatt. n. AC02217140 del 14.2.2012 che reca l'addebito di costi fissi per Euro 31,40 oltre ad Iva 21%; nelle medesime fatture è indicato il piano tariffario sottoscritto "Adsl Tutto Flat" attivo dal 1.8.2011.

Vodafone, che non ha prodotto copia del contratto sottoscritto, ha dedotto di avere sempre applicato lo sconto in fattura, depositando a riprova la copia stralcio di una fattura da cui sarebbe visibile l'applicazione del detto sconto.

Sul sito internet di Vodafone è ancora visibile l'offerta promozionale del 2011 relativa ai nuovi piani tariffari "Adsl Flat" e "Adsl Tutto Flat", che prevedeva *"Dal 3 maggio 2011 l'offerta ADSL di Vodafone diventa ancora più ricca: tutti i clienti che sottoscriveranno i nuovi piani "ADSL Flat" e "ADSL Tutto Flat" potranno chiamare i numeri fissi internazionali come se stessero in Italia pagando il canone promozionale di 19 Euro/mese per 1 anno in caso di portabilità del numero di telefono (GNP) e per 6 mesi con richiesta nuovo numero (GN), invece del canone standard di 34 Euro (ADSL Flat) e 44 Euro (ADSL Tutto Flat)"*.

Non vi è dubbio, anche in mancanza di contestazione da parte di Vodafone, che l'utente abbia sottoscritto il piano tariffario Adsl Tutto Flat, indicato anche in fattura ed attivato il 1.8.2011, al costo promozionale di Euro 19,00 mensili i.i. anziché Euro 44,00 mensili i.i. (anche quest'ultimo indicato in fattura), sicchè l'utente ha diritto al rimborso della somma di Euro 50,48 i.i. pagata (con addebito in c/c) in eccedenza rispetto alla somma bimestrale di Euro 38,00 i.i. contrattualmente dovuta (Euro 19,00 i.i. mensili), a valere sulla fattura bimestrale n. AB15738617 del 14.12.2011 (addebitati Euro 73,13 + Iva al 21% = 88,48 e detratta la somma dovuta di Euro 38,00 i.i. = 50,48 i.i.). In mancanza di prova del pagamento della successiva fattura n. AC02217140 del 14.2.2012 (pagabile mediante bollettino postale di cui l'utente non fornisce quietanza), nessun rimborso può essere disposto.

Anche la domanda di storno degli insoluti deve essere rigettata, atteso che l'utente non ha prodotto copia delle relative fatture e che Vodafone ha dedotto che nelle stesse sarebbero stati applicati i costi per recesso anticipato in relazione all'offerta promozionale ancora in corso al momento della richiesta di rientro in Telecom (durata dell'offerta: 12 mesi dall'attivazione del 1.8.2011; data della ricezione della raccomandata di recesso da parte di Vodafone: 5.3.2012; data del rientro in Telecom: 19.3.2012). Tali fatture sono pertanto dovute dall'utente, in mancanza di ulteriori contestazioni, fermo restando che all'utente possono essere addebitati mensilmente da Vodafone, dall'inizio del rapporto e sino alla sua cessazione per effetto del rientro in Telecom, solo Euro 19,00 i.i. e dunque Euro 38,00 i.i. bimestrali a titolo di *"Contributi (piani, opzioni, promozioni, servizi)"*. L'operatore dovrà pertanto stornare la somma eccedente i 38,00 bimestrali a valere su tutte le fatture insolite emesse in costanza di rapporto.

La domanda di pagamento di un indennizzo ai sensi dell'art. 8 allegato A alla Delibera 73/11/CONS deve essere rigettata. Invero, il disagio in ipotesi patito dall'utente che si veda addebitare in fattura costi fissi superiori al profilo contrattuale sottoscritto, *"resta circoscritto al mancato godimento dei vantaggi economici derivanti dall'applicazione dell'opzione, non anche al mancato utilizzo del servizio telefonico o del piano tariffario contrattualmente prescelto"* (si veda Agcom Delibera n. 63/11/CIR che, quantunque relativa ad utenza mobile, appare applicabile alla fattispecie de qua e con cui l'AgCom ha statuito che *"La mancata fruizione di mere agevolazioni tariffarie, quindi, non può giustificare il riconoscimento di un indennizzo così come richiesto dall'istante"*). Di talchè, ricondotto il rapporto nell'alveo del profilo tariffario sottoscritto, all'utente spetta solo il rimborso di quanto pagato in eccedenza o lo storno di quanto ancora dovuto a seguito di ricalcolo delle fatture in cui siano correttamente applicate le promozioni cui l'utente ha aderito.

4.3. Sulla mancata risposta ai reclami.

L'utente ha infine lamentato la mancata risposta al reclamo scritto del 15.5.2012, ricevuto da Vodafone il 23.5.2012, e con cui l'utente contestava l'errato addebito dei costi fissi, non conformi al profilo contrattuale sottoscritto. Vodafone si è limitata ad eccepire la genericità ed indeterminatezza della domanda di pagamento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo, deducendo che l'utente non aveva fornito prova del reclamo.

Il reclamo è stato ritualmente depositato agli atti del procedimento, unitamente all'avviso di ricevimento, da parte di Vodafone, della relativa raccomandata.

Rileva, in proposito, 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 soli 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.

Atteso che l'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, alla quale le parti hanno avuto modo di interloquire per la prima volta sull'oggetto del reclamo, si è tenuta il 19.3.2015, l'utente ha diritto all'indennizzo previsto dall'art. 11, comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per complessivi Euro 300,00 da porsi a carico di Vodafone.

5. Sulle spese di procedura.

Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 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, considerate le difese svolte ed il comportamento processuale tenuto dall'utente e da Vodafone.

IL DIRIGENTE

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Romana D. F. nei confronti dell'operatore Vodafone Italia XXX e rigetta le domande proposte nei confronti di Telecom Italia XXX

2. La società Vodafone Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

a) Euro 300,00= (trecento/00=) a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 11, comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS per la ritardata risposta al reclamo.

3. La società Vodafone Italia XXX è inoltre tenuta a disporre il rimborso, in favore dell'utente, della somma di Euro 50,48 i.i. oltre interessi legali dalla data del pagamento al saldo, a titolo di rimborso parziale dei costi fissi esposti nella fattura n. AB15738617 del 14.12.2011.

E' inoltre tenuta a disporre dall'insoluto esistente, lo storno della somma complessivamente eccedente l'importo di Euro 38,00 bimestrali.

4. La società Vodafone Italia XXX è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina 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 determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 12/01/2016

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto