



DELIBERA N 23 /2021

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Vodafone Italia XXX GU14/144/2017.

Il 27 luglio 2021, alle ore 10.30, presso la sede del Consiglio - Assemblea legislativa regionale delle Marche, in Piazza Cavour n. 23, ad Ancona, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (Corecom Marche).

Sono presenti il Presidente, Cesare Carnaroli; il Vicepresidente, Domenico Campogiani.

Assiste il dirigente del Servizio Supporto agli Organismi regionali di garanzia, Maria Rosa Zampa, anche con funzioni di Segretario del Corecom Marche.

IL CORECOM MARCHE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l'AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 19 giugno 2013 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti), di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 73/11/CONS del 16 febbraio luglio 2011 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l'istanza prot. n. 4118 del 18 maggio 2017, con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con Vodafone Italia SpA ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota prot. n. 8493 del 30 ottobre 2017 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articolo 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 21 dicembre 2017, posticipata al 02 febbraio 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 19 febbraio 2018, cui era stata rinviata la prima udienza di discussione;

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società istante lamenta la fatturazione di costi non pattuiti. In particolare nell'istanza introduttiva, nella memoria integrativa e nelle due udienze di discussione ha evidenziato quanto segue.

1) Nell'ottobre del 2015, la ditta istante sottoscriveva un'offerta commerciale con l'operatore Vodafone che prevedeva :

- 14 Sim al costo mensile di euro 23,44 (ventitré/44) l'una, con inclusi minuti, chiamate e sms illimitati verso tutti ed internet illimitato;
- 14 device al costo mensile di euro 10,00 (dieci/00) l'uno, Kasko inclusa;
- 1 Samsung Galaxi Note 5 in omaggio, con Kasko inclusa;
- bonus commerciale di euro 700,00 (settecento/00), per il mese di novembre 2015;
- il rimborso di euro 1.162,00 (millecentosessantadue/00) delle penali del precedente gestore .

2) Successivamente la Vodafone emetteva fatture in cui erano addebitati costi non pattuiti;

3) inizialmente, la società istante, per evitare il distacco della linea, saldava le fatture per un'eccedenza complessiva di euro 5.753,43 (Cinquemilasettecentocinquantatré/43) e contestualmente chiedeva al Servizio Clienti di Vodafone spiegazioni relativamente ai maggiori costi addebitati;

4) nel febbraio 2016, a seguito della suddetta segnalazione telefonica l'istante veniva rassicurato via mail circa la segnalazione al reparto competente della necessità di normalizzazione della fatturazione come da preventivo, con richiesta di riaccredito degli importi non dovuti;

5) il 24 giugno 2016 l'istante presentava un reclamo scritto rimasto privo di riscontro;

6) il contratto prevedeva inoltre il rimborso delle penali di Telecom Italia per complessivi euro 1.162,00 (millecentosessantadue/00) mai versati e/o accreditati e/o stornati in fatture da Vodafone;

7) tali penali non solo non venivano restituite da Vodafone, ma, dopo il subentro di Vodafone, Telecom Italia inviava fattura di chiusura del contratto con addebito di euro 3.558,28 (tremilacinquecentocinquantotto/28), a titolo di penale di recesso anticipato;

8) il 7 aprile 2017 su istanza di XXX veniva esperito il primo tentativo di conciliazione presso il Corecom Marche, chiuso con mancato accordo, cui seguivano ulteriori fatture con addebiti eccedenti;

9) seguiva istanza di definizione e nel corso di tale procedura l'istante precisava che, nel timore di qualche sospensione di linea, provvedere al pagamento di tutte le fatture emesse da Vodafone tranne l'ultima di importo pari a euro 3.187,71 (tremilacentottantasette/71) contenenti i costi di recesso e riconosciuta come non dovuta a causa dei numerosi errori di fatturazione.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto, quanto segue:

- a) il rimborso delle somme erroneamente fatturate e saldate ammontanti, a seguito di ricalcolo, ad euro 6.480,83 (seimilaquattrocentottanta/83);
- b) lo storno della fattura numero AG1843XXXX del 22 novembre 2016, di euro 3.187,71 (tremilacentottantasette/71), contenente i costi di attivazione e i contributi per recesso anticipato;
- c) la liquidazione del bonus commerciale previsto da contratto di euro 700,00 (Settecento/00),
- d) rimborso dell'importo di euro 3.558,28 o in subordine nella minore somma di euro 1.162,00 fatturate da TIM SpA quali penali di recesso anticipato.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone Italia SpA, con memoria, depositata nei termini, ha chiesto il rigetto dell'istanza di definizione per infondatezza delle richieste avanzate sia in fatto che in diritto.

In particolare, Vodafone ha dedotto quanto segue.

- 1) Vodafone ha, preliminarmente, eccepito l'assenza di contestazioni scritte delle singole fatture emesse ed oggetto del presente procedimento di definizione; nel merito precisa che la lamentata illegittima fatturazione, perché non conforme al piano tariffario sottoscritto, è stata reclamata per iscritto solo nel mese di giugno 2016, a fronte di una proposta di abbonamento sottoscritto ad ottobre 2015, cioè oltre i canonici i 45 (quarantacinque) giorni dalla emissione delle fatture;
- 2) in relazione a quanto sopra dedotto e a quanto previsto dalla Determina 49/15/DIT, le uniche fatture che possono essere oggetto di vaglio da parte del Corecom in questa procedura conciliativa sono esclusivamente quelle relative agli ultimi 6 mesi, cioè le fatture emesse 6 mesi prima dalla data del reclamo scritto;
- 3) inoltre, l'operatore ha eccepito che la parte ricorrente ha omesso il pagamento integrale della fattura numero AG1843XXXX del 22 novembre 2016, contenente regolare traffico telefonico oltre ai costi per 12 Apple Iphone 6, per un importo complessivo di euro 1.448,40 (millequattrocentoquarantotto/40);
- 4) sotto il profilo amministrativo contabile, l'utente è attualmente disattivo con un insoluto che risulta essere pari ad euro 3.187,71 (trecentottantasette/71).

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate dalla società istante possono trovare accoglimento nei limiti di seguito specificati.

Oggetto della contestazione dell'istante risulta essere un'offerta commerciale sottoscritta con Vodafone il 7 ottobre 2015, denominata "14 PACCHETTI EBOX FREE + ADD ON RELAX + ULTRABROADBAND", che prevedeva dei costi diversi da quanto fatturato e precisamente:

- 14 Sim al costo mensile di euro 23,44 (ventitré/44) l'una, con inclusi minuti, chiamate e sms illimitati verso tutti, ed internet illimitato;
- 14 device al costo mensile di euro 10,00 (dieci/00) l'uno, Kasko inclusa;
- 1 Samsung Galaxi Note 5 in omaggio, con Kasko inclusa;
- bonus commerciale di euro 700,00 (settecento/00), per il mese di novembre 2015;
- il rimborso di euro 1.162,00 (mille centosessantadue/00) delle penali del precedente gestore;

In relazione alle condizioni economiche sopra indicate e analizzando le fatture emesse e depositate agli atti si ricava che: a) non dovevano essere fatturate le quote inerenti all'assistenza Kasco già comprese nell'offerta per un importo pari a euro 1.074,01 (Millesettantaquattro/01); b) si ricava inoltre che non dovevano essere fatturati i costi fissi e variabili eccedenti quelli contrattuali pari ad euro 2.187,22 (duemilacentottantasette/22), costi reclamati e per i quali Vodafone nulla ha dedotto; c) si ricava, inoltre, che ogni fattura contiene l'importo di euro 12,80 (dodici/80) eccedenti e relativi ai costi per i dispositivi previsti dal contratto, per un importo complessivamente non dovuto di euro 64,00 (sessantaquattro/100); d) nella fattura numero AG1160XXXX del 3 agosto 2016 viene fatturato un costo di recesso anticipato per una numerazione SIM pari ad euro 81,97 (Ottantuno/97). Il tutto per un importo totale pari ad euro 3.407,20 (trecentottantasette/20).

Sempre dall'istruttoria compiuta si ricava che i reclami inerenti la fatturazione di costi non pattuiti risalgono al febbraio 2016, come si evince dal riscontro mail dell'operato Vodafone indirizzato direttamente alla ditta XXX nel quale Vodafone comunica alla ricorrente che avrebbe provveduto alla normalizzazione delle fatturazioni come da preventivo e al riaccredito degli importi non dovuti. Nonostante tali assicurazioni Vodafone ha continuato ad emettere fatture errate che hanno costretto l'istante ad inoltrare successivi reclami scritti. Più precisamente il 24 giugno 2016 venivano inoltrati due reclami scritti da parte dell'Unione Nazionale dei Consumatori con cui si chiedeva di normalizzare la fatturazione stornando gli importi eccedenti e la restituzione degli importi pagati in più, oltre al rimborso delle penali di recesso fatturate dall'operatore TIM. I citati reclami scritti non hanno mai avuto alcun riscontro da parte di Vodafone nonostante che fossero stati inoltrati correttamente mediante l'apposito modulo delle segnalazioni on line.

A nulla valgono le eccezioni avanzate dall'operatore nella memoria di costituzione circa l'assenza di contestazioni scritte delle singole fatture emesse ed oggetto del presente procedimento di definizione, poiché risulta agli atti che Vodafone aveva preso in carico il disservizio già dal febbraio 2016 inviando al reparto competente la segnalazione ad hoc inoltrata dall'utente con presa in carico della risoluzione del problema (normalizzazione fatturazione e riaccredito degli importi non dovuti).

Pertanto, alla luce di quanto sopra esposto, la XXX ha diritto alla restituzione da parte di Vodafone della somma di euro 3.407, 20 (tremilaquattrocentosette/20) quali costi non pattuiti ma fatturati erroneamente e regolarmente pagati alla scadenza.

Si accolgono, inoltre, le richieste di liquidazione del bonus commerciale previsto da contratto di euro 700,00 (settecento/00), mai restituito in fattura nonché il rimborso delle penali di recesso anticipato fatturate da Telecom, nella minore somma di euro 1.162,00 (millecentosessantadue/00), anch'essa prevista dal contratto sottoscritto e mai restituita da Vodafone.

Nel caso di specie, inoltre, l'erronea fatturazione dovuta all'applicazione di un'offerta commerciale diversa da quella concordata, può considerarsi un inesatto adempimento ai sensi dell'art. 1218 c.c., tale da legittimare la richiesta di migrazione verso altro operatore o la risoluzione del contratto da parte dell'utente. (cfr. Corecom Lombardia, delibera n. 6/210; Corecom Emilia Romagna delibera n. 178/2019 e delibera Agcom n. 489/16/CONS).

A fronte dell'inadempimento del gestore, peraltro reiterato nel tempo nonostante i reclami scritti, l'utente ha migrato le numerazioni verso altro operatore chiedendo la non applicazione delle penali recesso. Essendo qualificabile la condotta dell'operatore quale inesatto adempimento ciò legittima l'annullamento e/o storno della fattura numero AG1843XXXX del 22 novembre 2016, di euro 3.187,71 (tremilacentottantasette/71), contenente i costi di attivazione e i contributi per recesso anticipato, con esclusione delle rate residue da pagare relative agli apparati acquistati (14 device). Sul punto, però, occorre chiarire che la fattura contestata contiene sia costi fissi per ricarica automatica che costi variabili per extra internet 1 GB, costi non addebitabili perché riferiti al bimestre fine settembre – novembre 2016, cioè ad un periodo temporale in cui l'utente aveva già migrato tutte le numerazioni, quindi, costi non legittimamente addebitati e soprattutto, non riferibili a traffico effettuato. La stessa fattura contiene poi costi di attivazione per la disattivazione del piano avvenuta prima dei 24 mesi che non deve essere imputata poiché la disattivazione è avvenuta per inadempimento dell'operatore circa l'errata fatturazione. Infine, la fattura contiene corrispettivi di recesso anticipato corrispondenti alle rate residue degli apparati acquistati. Relativamente alla questione degli apparati l'operatore dovrà ricalcolare gli importi residui che l'istante è tenuto a pagare considerando che il contratto sottoscritto prevedeva un costo bimestrale di tutti gli apparati pari ad euro 280 (duecentottanta/00), cioè 10 (dieci/00) euro per 14 apparati per 24 mesi fino al termine della rateizzazione.

Sussistono giustificati motivi per riconoscere le spese del procedimento a norma dell'art. 19 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti sia per la fase di conciliazione che per quella di definizione, che ha visto lo svolgimento di più udienze, nella misura di euro 150,00 (centocinquanta/00).

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata dall'utente nell'istanza di definizione della presente controversia vada accolta ;

UDITA la relazione del Presidente consigliere Cesare Carnaroli;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra XXX e Vodafone Italia XXX, di accogliere l'istanza prot. numero 4118 del 18 maggio 2017, e per l'effetto l'operatore è tenuto a:
 - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 3.407,20 (tremilaquattrocentosette/20) quali costi non pattuiti ma fatturati erroneamente e regolarmente pagati alla scadenza oltre agli interessi legali;
 - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 700,00 (settecento/00) a titolo di liquidazione del bonus commerciale previsto da contratto;
 - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 1.162,00 (millecentosessantadue/00), a titolo di rimborso delle penali di recesso anticipato fatturate da Telecom, anch'essa prevista dal contratto e mai restituita da Vodafone;
 - storno e/o annullamento della fattura numero AG1843XXXX, del 22 novembre 2016, di euro 3.187,71 (tremilacentottantasette/71), contenente i costi di attivazione e i contributi per recesso anticipato, con ricalcolo delle sole somme relative alle rate residue degli apparati acquistati (14 device);
 - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura.
2. L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
3. Il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
4. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
5. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente e consigliere
(Cesare Carnaroli)

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente del Servizio Organismi regionali di garanzia
(Maria Rosa Zampa)

La presente deliberazione si compone di 5 pagine.

Il segretario
(Maria Rosa Zampa)