

DELIBERA N. 28 / 15
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX XXXXXXXXX S.R.L./ VODAFONE OMNITEL BV
(RIF. PROC. GU14 N° 155/14)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 5 maggio 2015 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	x	
Componenti	Alberto Capo	x	
	Nazario Cotturone		x
	Alfredo D'Alessandro	x	
	Chiara D'Onofrio		x

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*”;

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 sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

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

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 664/06/CONS del 23 novembre 2006 “Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza”;

VISTA l'istanza presentata dalla XXXXXXXXX XXXXXX XXX, per il tramite del suo legale Avv. XXXXX XXXX, presentata in data 18/08/2014 ed acquisita in pari data al prot. 17795;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'addebito di spese e fatturazione non giustificate, traffico non riconosciuto, mancata disattivazione utenze e asserite illegittime modifiche contrattuali. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. Assume di aver sottoscritto un contratto con Vodafone per l'attivazione di n° 13 Sim aziendali, oltre alle Sim dati. Le condizioni contrattuali pattuite prevedevano: Piano Vodafone RAM tutti L con 13 Sim in ram profilo 1, ciascuna delle quali con 300 minuti al mese al costo di euro 29,00 al mese con 65 ore/mese di monte ore complessivo, con BES Express a 60,00 euro al mese e Vodafone Silver Zero a 0,00 al mese. Precisa che a far data dal novembre 2011 sono stati addebitati numerosi ed ingenti costi a titolo di canoni, tasse, servizi di rete, presunto superamento del monte ore ed altri come meglio specificato nell'allegato n° 18) che non solo non erano contrattualmente previsti ma erano del tutto difformi alle condizioni contrattuali a suo tempo concordate e sottoscritte. Tali costi ammontano ad euro 13.685,85.
- b. Per quanto concerne le Sim dati, chiarisce di aver effettuato disdetta in data 06/02/2013 dei numeri xxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxx, tuttavia Vodafone provvedeva a disattivare solo la Sim relativa alla numerazione xxxxxxxx. Successivamente in data 26/02/2014 effettuava disdetta anche per ulteriori due utenze corrispondenti ai numeri xxxxxxxxxxx e xxxxxxxx e Vodafone, ancora una volta, non provvedeva alla disattivazione delle utenze come richiesto. La mancata ed disattivazione di tutte le suddette numerazioni ha comportato l'addebito illegittimo di costi corrisposti e non dovuti per un totale pari ad euro 1.113,55 come meglio specificati nel documento prodotto allegato n° 19). Inutili, peraltro, tutte le diffide e denunce inviate alle quali Vodafone non ha mai dato alcun riscontro. Aggiunge inoltre di aver provveduto a cambiare gestore in data 03/02/2013 per quasi tutte le utenze, ad eccezione di una sim ricaricabile e, nonostante ciò, non si comprende come Vodafone non abbia provveduto gestire la migrazione delle utenze medesime interrompendo quindi sia la generazione di costi che la fatturazione.
- c. Produce a tal fine i reclami e le segnalazioni inviate, le richieste di disattivazioni delle utenze del 06/02/2013 e del 26/02/2013, riepilogo costi sim voce e dati, fatture per il periodo di fatturazione dal 24/11/2011 al 24/01/2014.

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

- i. Immediata interruzione della condotta posta in essere ai danni della xxx xxxxxxxxxxxx e l'immediata risoluzione delle problematiche denunciate;
- ii. Lo storno delle illecite fatture emesse e la definitiva chiusura della pratica di recupero crediti attivata;
- iii. La disattivazione immediata di tutte le Sim dati relative alle seguenti numerazioni: xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx e xxxxxxxxxxxx;
- iv. Il rimborso di quanto illegittimamente pagato in relazione alle Sim voce per complessivi euro 13.685,85;
- v. Il rimborso di quanto illegittimamente pagato in relazione alle Sim dati per complessivi euro 1.113,55;
- vi. La rivalutazione di legge per entrambe le suindicate somme;
- vii. Il pagamento della somma di euro 3.000,00 a titolo di intervento della scrivente difesa;
- viii. Il pagamento della somma di euro 2.500,00 a titolo di risarcimento danni

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare eccepisce l'inammissibilità dell'istanza in quanto palesemente generica ed in contrasto con l'art. 19, comma 4 della Delibera 173/07/CONS poiché volta al riconoscimento del risarcimento del danno. Eccepisce altresì l'inammissibilità della richiesta volta al riconoscimento delle spese legali, in quanto esclusa dal vaglio di un'autorità amministrativa, anche in considerazione della gratuità della procedura obbligatoria di conciliazione e di quella successiva di definizione della controversia. Relativamente alla richiesta di disattivazione delle Sim avanzata dall'istante eccepisce l'irritualità e/o irricevibilità della domanda, dal momento che il Corecom non ha il potere di pronunciarsi su questioni tecniche e/o commerciali. Ritiene anche la richiesta di storno di tutte le fatture emesse domanda generica ed indeterminata ed in quanto tale da rigettare in toto

Nel merito, quanto alla richiesta di rimborso, contesta le asserzioni di parte istante, precisando che anche in questo caso parte istante si sia limitata a contestare la debenza di tali somme senza tuttavia fornire la prova che detti costi e servizi sarebbero stati arbitrariamente ed unilateralmente applicati da Vodafone, che sarebbero difformi alle condizioni pattuite e che, infine, sarebbero stati specificatamente e prontamente contestati in pendenza di contratto. Ritiene di aver adempiuto correttamente per quanto di propria spettanza applicando correttamente le condizioni contrattuali accettate e sottoscritte da parte istante.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare è opportuno chiarire che **la richiesta di risarcimento del danno formulata dalla parte istante non può trovare accoglimento** in questa sede. In particolare, sia la quantificazione che la liquidazione del danno (economico e morale) esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie *“ove riscontri la fondatezza dell'istanza.....può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni*

normative o da delibere dell'Autorità", come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS.

Parimenti non può trovare accoglimento la richiesta del riconoscimento delle spese legali per le medesime ragioni su espresse, atteso che il Regolamento Agcom di cui alla delibera succitata non prevede il riconoscimento delle spese medesime, ma, eventualmente, solo l'attribuzione delle spese di procedura.

Con riferimento, invece, alla lamentata asserita illegittima fatturazione, va premesso in linea generale che gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto (cfr. 4 della delibera Agcom 179/03/CSP) ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite. Nel caso in esame, parte istante lamenta in particolare la difformità degli addebiti in fattura a partire dal novembre 2011 rispetto al piano tariffario sottoscritto. Allega una serie di reclami inviati alla Vodafone rimasti, alcuni, privi di riscontro. Più nel dettaglio l'istante, come specificato nell'allegato 18 della propria memoria difensiva, ritiene che siano stati addebitati illegittimamente i seguenti importi:

- Tassa di concessione governativa pari ad euro 168,00 presente nelle fatture xxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxx e xxxxxxxxxxx riferite al periodo novembre 2011- gennaio 2013;
- Canone Vodafone Silver pari ad euro 18,00 presente nelle fatture xxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxx e di euro 17,71 nella fattura xxxxxxxxxxx;
- Canone Voce RAM Tutti M pari ad euro 123,21 presente nella fattura xxxxxxxxxxx e di euro 570,00 presente nelle fatture xxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxx e xxxxxxxxxxx;
- Canone Voce RAM Tutti L pari ad euro 435,00 presente nelle fatture xxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxx e xxxxxxxxxxx ed euro 247,92 presente nella fattura xxxxxxxxxxx;
- Canone servizi dati Vodafone Mail Professional BB di euro 300,00 presente nelle fatture xxxxxxxxxxx e xxxxxxxxxxx ed euro 60,00 presente nelle fatture xxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxx e xxxxxxxxxxx;
- Canone servizi dati Vodafone Mail Enterprice BB pari ad euro 660,00 presente nelle fatture xxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxx e xxxxxxxxxxx;
- Canone servizi dati Vodafone Mail Enterprice Internat BB pari ad euro 100,00 presente nelle fatture xxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxx e xxxxxxxxxxx;
- Traffico Voce rete Mobile pari ad euro 724,49 presente nelle fatture xxxxxxxxxxx e xxxxxxxxxxx, ad euro 723,55 nella fattura xxxxxxxxxxx, ad euro 565,77 nella fattura xxxxxxxxxxx, ad euro 722,93 nella fattura xxxxxxxxxxx, ad euro 425,45 nella fattura xxxxxxxxxxx, ad euro 618,68 nella fattura xxxxxxxxxxx e ad euro 682,01 nella fattura xxxxxxxxxxx;
- SMS Rete mobile pari ad euro 4,51 presente nelle fatture xxxxxxxxxxx e xxxxxxxxxxx, ad euro 1,39 nella fattura xxxxxxxxxxx, ad euro 3,26 nella fattura xxxxxxxxxxx, ad euro 24,14 nella fattura xxxxxxxxxxx, ad euro 53,48 nella fattura xxxxxxxxxxx, ad euro 38,16 nella fattura xxxxxxxxxxx e ad euro 56,19 nella fattura xxxxxxxxxxx.

Innanzitutto va premesso che non risulta agli atti difesa alcuna da parte di Vodafone idonea a fornire prova diversa, non avendo la stessa addotto alcuna

motivazione tecnico – giuridica relativamente alla predetta difforme applicazione del contratto. In secundis va precisato che né la società xxx xxxxxxxxxxxx né parte convenuta hanno prodotto il contratto sottoscritto. Prima di pronunciarsi, tuttavia, sul grado responsabilità di Vodafone, attesa la mancata osservanza del principio dell'onere probatorio, è necessario verificare quanto dedotto dall'istante attraverso il riscontro puntuale della ricostruzione dei dati fattuali prospettati, rispetto al piano tariffario applicato e agli importi effettivamente riportati in fattura.

Per quanto concerne la contestazione degli importi addebitati relativi alla Tassa di concessione governativa, si ritiene che non può essere accolto il richiesto rimborso, atteso che non risulta in alcun modo dalla documentazione in atti la disposizione di gratuità o di sconto verso la medesima tassa.

Da quanto dichiarato e documentato dall'istante si desume che lo stesso abbia sottoscritto un contratto con Vodafone con il seguente piano tariffario: per quanto concerne le n° 13 SIM Voce è stato scelto il Profilo Tariffario “RAM Tutti L” al costo di euro 29 al mese per ciascuna Sim, con 300 minuti gratuiti al mese, con 65 ore/mese di monte ore complessivo, “Bes Express” ad euro 60,00/mese e “Vodafone Silver Zero” gratuito. **Dall'esame delle fatture contestate si evince che l'importo addebitato sotto la voce “Canone Vodafone Silver”** è in realtà correttamente applicato dall'operatore convenuto, atteso che l'importo addebitato nelle fatture xxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxx e xxxxxxxxxxx corrisponde effettivamente a 0 euro/mese. Pertanto, il relativo rimborso deve intendersi rigettato.

Per quanto concerne il canone Voce “RAM Tutti L”, l'importo corretto da riportare in fattura sarebbe dovuto essere pari ad euro 754,00 vale a dire 29,00 euro/mese * n°13 Sim * 2 (mesi), atteso il ciclo di fatturazione bimestrale. A conti fatti, il totale dei canoni che l'istante avrebbe dovuto corrispondere per tutte le fatture contestate xxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxx e xxxxxxxxxxx sarebbe dovuto essere pari ad euro 6.032,00. Pertanto, in considerazione del fatto che l'importo riportato nelle fatture e pagato dall'istante relativo alle voci “RAM Tutti L” e “RAM Tutti M” risulta essere addirittura inferiore a quanto effettivamente dovuto per la sola voce “RAM Tutti L”, si ritiene di rigettare le richieste di rimborso delle somme relative alla suddette voci.

Quanto alla contestazione relativa all'asserito illegittimo addebito riferito al traffico voce rete mobile, si ritiene accogliere la richiesta di rimborso in considerazione del fatto che dall'esame di ciascuna delle fatture in atti appare che parte convenuta non abbia tenuto conto del monte dei minuti gratuiti previsto (300 minuti/mese per sim voce) e che, pertanto, abbia proceduto all'addebito del traffico in via del tutto arbitraria. Atteso, peraltro, che Vodafone, sul punto non ha prodotto alcuna prova a sostegno della corretta tariffazione in merito al traffico voce contabilizzato nelle fatture, la stessa è tenuta al **rimborso della somma complessiva pari ad euro 5.185,37**, tenuto conto degli erronei addebiti presenti nelle fatture come specificatamente indicato: pari ad euro 724,49 presente nelle fatture xxxxxxxxxxx e xxxxxxxxxxx, ad euro 723,55 nella fattura xxxxxxxxxxx, ad euro 565,77 nella fattura xxxxxxxxxxx, ad euro 722,93 nella fattura xxxxxxxxxxx, ad euro 425,45 nella fattura xxxxxxxxxxx, ad euro 618,68 nella fattura xxxxxxxxxxx e ad euro 682,01 nella fattura xxxxxxxxxxx.

Si ritiene, inoltre, per le medesime ragioni sopra descritte, accogliere **la richiesta di rimborso relativa all'addebito della voce “SMS Rete Mobile”** contenuta nelle fatture contestate, atteso che anche in questo caso parte convenuta ha proceduto all'addebito di tale voce senza tener conto del numero degli SMS inclusi nel prezzo (n°

100/verso tutti/mese) e, quindi, gratuiti, per la somma complessiva pari ad **euro 185,64**, tenuto conto degli erronei addebiti presenti nelle fatture contestate come di seguito specificati: pari ad euro 4,51 presente nelle fatture xxxxxxxxxxxx e xxxxxxxxxxxx, ad euro 1,39 nella fattura xxxxxxxxxxxx, ad euro 3,26 nella fattura xxxxxxxxxxxx, ad euro 24,14 nella fattura xxxxxxxxxxxx, ad euro 53,48 nella fattura xxxxxxxxxxxx, x ad euro 38,16 nella fattura xxxxxxxxxxxx e ad euro 56,19 nella fattura xxxxxxxxxxxx.

Di converso, non si ritengono accoglibili le richieste di rimborso relative alle voci “Canone servizi dati Vodafone Mail Professional BB”, “Canone servizi dati Vodafone Mail Enterprice BB” e “Canone servizi dati Vodafone Mail Enterprice Internat BB”, attesa la mancata produzione del contratto e, quindi, l'impossibilità di effettuare puntuale riscontro sugli asseriti indebiti e in considerazione del fatto che in tutte le segnalazioni inviate dall'istante a Vodafone nulla si contesta e specifica su tali voci.

Per quanto concerne la contestazione relativa alla mancata lavorazione della disdetta delle sim dati, va accolta la richiesta di rimborso avanzata dall'istante pari **euro 1.113,55**, oltre che di storno di tutte le ulteriori fatture emesse successivamente alla fattura xxxxxxxxxxxx, in quanto risulta provato che a seguito della richiesta di recesso e disattivazione delle sim dati corrispondenti ai numeri xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, inviata in data 06/02/2013, Vodafone ha proceduto alla disattivazione della sola numerazione xxxxxxxxxxxx, continuando il ciclo della fatturazione. Medesima responsabilità è ascrivibile a Vodafone per la mancata disattivazione delle ulteriori due utenze corrispondenti ai numeri xxxxxxxxxxxx e xxxxxxxxxxxx, nonostante l'invio della disdetta in data 26/02/2013. Tra l'altro in data 03/02/2013 l'istante procedeva a migrare tutte le altre utenze relative alle sim voce, tranne che una ricaricabile, verso altro gestore, pertanto tutte le fatture emesse successivamente alla suddetta data debbono essere stornate e non più dovute a Vodafone.

Infine, 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 100,00 (cento/00) attesa la partecipazione sia all'udienza di conciliazione che in quella di definizione;

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Società xxx xxxxxxxxxxxx s.r.l., per il tramite del suo legale Avv. Xxxxxxxxxx xxxxxx nei confronti della società Vodafone Omnitel B.V., per le motivazioni espresse in premessa;

2. La società Vodafone Omnitel B.V. è tenuta corrispondere in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il rimborso dei seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:

- **euro 5.185,37** (cinquemilacentoottantacinque/37) per l'illegittimo addebito riferito al traffico voce rete mobile presente nelle fatture come specificatamente indicato: pari ad euro 724,49 presente nelle fatture xxxxxxxxxxxx e xxxxxxxxxxxx, ad euro 723,55 nella fattura xxxxxxxxxxxx,

ad euro 565,77 nella fattura xxxxxxxxxxxx, ad euro 722,93 nella fattura xxxxxxxxxxxx, ad euro 425,45 nella fattura xxxxxxxxxxxx, ad euro 618,68 nella fattura xxxxxxxxxxxx e ad euro 682,01 nella fattura xxxxxxxxxxxx;

- **euro 185,64** (centoottantacinque/64) per l'illegittimo addebito della voce "SMS Rete Mobile" presenti nelle fatture contestate come di seguito specificati: pari ad euro 4,51 presente nelle fatture xxxxxxxxxxxx e xxxxxxxxxxxx, ad euro 1,39 nella fattura xxxxxxxxxxxx, ad euro 3,26 nella fattura xxxxxxxxxxxx, ad euro 24,14 nella fattura xxxxxxxxxxxx, ad euro 53,48 nella fattura xxxxxxxxxxxx, ad euro 38,16 nella fattura xxxxxxxxxxxx e ad euro 56,19 nella fattura xxxxxxxxxxxx;
- **euro 1.113,55** (millecentotredicimila/55) per la mancata lavorazione della disdetta delle sim dati.

3. La società Vodafone Omnitel B.V. è tenuta inoltre a regolarizzare la posizione amministrativo contabile dell'istante, procedendo:

- allo storno di tutte le fatture emesse successivamente alle disdette relative alle sim dati inviate dall'istante in data 06/02/2013 per le numerazioni xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx e in data 26/02/2013 per le numerazioni xxxxxxxxxxxx e xxxxxxxxxxxx;
- alla chiusura del contratto ed alla definitiva chiusura della pratica di recupero crediti attivata senza l'aggravio di ulteriori oneri e spese a carico dell'istante;

4. La società Vodafone 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 d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

6. 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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 5 maggio 2015

F.to IL RELATORE
Dott.ssa Annalisa Ianni

F.to IL PRESIDENTE
Dott. Filippo Lucci

F.to IL DIRIGENTE
Dott.ssa Michela Leacche

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt.22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m. e i