CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

Deliberazione n. 12 del 28/03/2013

OGGETTO: Definizione della controversia /Vodafone.

L'anno duemilatredici il giorno ventotto del mese di Marzo alle ore 11,00, presso la sede del Co.Re.Com. in L'Aquila, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni, così costituito:

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

IL COMITATO

VISTA la L. n. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTA la L. n. 249/1997 "Istituzione dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTO l'art. 84 del D.lgs 259/1993, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, con la quale è stato istituito, presso il Consiglio Regionale, il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Corecom), per lo svolgimento delle funzioni di governo, di garanzia e controllo in tema di comunicazione;

VISTA la delibera AGCOM 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera AGCOM 73/11/CONS relativa al Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori;

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 04 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 Presidente del Corecom Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA l'istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell'art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig. in qualità di rappresentante legale della società in data 25 luglio 2013 ed acquisita in pari data al prot. n. 5301;

RISCONTRATO che con la suddetta istanza l'utente ha instaurato un procedimento di definizione della controversia avverso la compagnia telefonica Vodafone, nei cui confronti ha chiesto *"... la cessazione dell'invio di ulteriori fatture e che l'importo da pagare relativamente alle fatture contestate per addebiti illegittimi è pari ad un massimo di euro 500,00"*, a causa della asserita mancata applicazione dell'offerta sottoscritta e dell'intervenuta risoluzione contrattuale. In particolare l'istante contesta la fatturazione indebita di importi emessa dalla società Vodafone, per difformità rispetto alle condizioni contrattuali sottoscritte, oltre all'illegittimo invio di fatture successive alla data di risoluzione contrattuale avvenuta in data 26/08/2011. A supporto della propria tesi difensiva allega le contestazioni scritte inviate al gestore oltre alle fatture contestate;

VISTA la nota del 30.07.2012, prot. n. 5438 con la quale l'Ufficio di Supporto al Corecom ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15, comma 2 della citata Delibera AGCOM, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi alla relativa udienza di discussione in data 27 novembre 2012, invitando le parti a depositare memorie e documenti entro il termine di 45 giorni ed eventuali controdeduzioni entro i successivi 10 giorni dal ricevimento della stessa comunicazione;

VISTE le memorie difensive ritualmente depositate dall'operatore Vodafone in data 11.09.2012, acquisite al prot. n. 6292, nelle quali lo stesso: a) in via preliminare, eccepisce l'inammissibilità dell'istanza per genericità della contestazione dedotta non avendo l'istante in alcun modo quantificato né imputato alle singole fatture contestate gli importi ritenuti non dovuti; b) nel merito, contesta fermamente le affermazioni dell'istante soprattutto relativamente alla richiesta di storno a fronte del minor pagamento della somma di euro 500,00, ribadendo la correttezza delle proprie azioni e precisando che l'istante ha aderito ad un'offerta commerciale denominata per la fornitura del servizio voce e del servizio ADSL su rete fissa e su rete mobile con applicazione del prodotto "*Vodafone rete unica*". Precisa, altresì, che detta proposta prevedeva 3 sim cui applicare il piano *Vodafone Chiavi in Mano,* 1 sim cui applicare il piano "*Vodafone Full Optional,* 7 utenze fisse cui applicare il piano "*Vodafone Flat*" e l'applicazione del prodotto *"Vodafone rete unica"* e che tale fosse l'offerta sottoscritta è confermato anche da parte istante con missiva del 09.09.2011, dallo stesso allegata all'istanza di definizione. Relativamente alla sospensione dei servizi avvenuta nel settembre 2011, asserisce che essa ha fatto seguito al mancato pagamento da parte dell'istante delle fatture nn. AB06215435 e AB08935468 e che il proseguire della fatturazione a seguito della sospensione medesima è da imputare esclusivamente all'addebito delle rate degli apparati rimasti in possesso dell'utente. Fa presente, inoltre, che, sotto il profilo contabile, l'istante ha un insoluto pari ad euro 5.193,00, stante il mancato pagamento delle fatture nn. AB06215435, AB08935468, AB11713925, AB14574701, AC01076950, AC04080793, AC07090600 e AC08605355. Allega alla memoria la seguente documentazione: proposta di abbonamento, le fatture sopra richiamate, le condizioni generali di contratto e la carta cliente;

VISTO il verbale dell'udienza tenutasi il 27.11.2012, nel quale il responsabile del procedimento prende atto della mancata comparizione della parte istante e della dichiarazione dell'operatore di rigetto dell'istanza per le ragioni esposte nei propri scritti difensivi, riservandosi di svolgere ulteriori ed opportune valutazioni al fine di definire la res controversa;

VISTA la nota prot. 377 del 16.01.2013 con la quale il responsabile del procedimento invitava la società ., ai sensi dell'art. 18, comma 2 del richiamato Regolamento, entro il termine di 60 giorni dal ricevimento della stessa, a fornire ogni specifica utile a descrivere rispetto alle singole fatture contestate ed in ordine all'importo totale che ne deriva, l'esatto ammontare delle singole voci ritenute non dovute perché ultronee rispetto a quanto contrattualmente pattuito;

PRESO ATTO delle precisazioni fornite dall'istante, in merito alle specifiche ragioni della contestazione promossa a causa dell'asserita mancata applicazione del profilo tariffario sottoscritto specificando gli importi ritenuti non dovuti in quanto non contrattualmente pattuiti, attraverso la

documentazione prodotta in data 16.03.2013 ed acquisita agli atti con il prot. 2429. Attraverso i predetti chiarimenti l'istante specifica in particolare che:

- non è dovuta la voce *"contributo di attivazione"* pari ad euro 26,00 contenuta in ogni fattura per un importo complessivo di euro 156,00, poiché contrattualmente non pattuita;
- in ordine alla fattura AB11713925 del 21/09/2011, non è dovuta la voce *"altri importi"* per euro 333,32, poiché priva di qualsiasi giustificazione contabile, né dal documento contabile è possibile evincere la causale di detto addebito, in netto contrasto con il principio della trasparenza contrattuale;
- in ordine all'addebito dei canoni, nella fattura AB06215435 del 20/05/2011 il canone è pari ad euro 1.110,12 poi ridotto ad euro 610,12, giusta nota di credito emessa dalla Vodafone; nella successiva fattura AB08935468 del 20/07/2011 il canone addebitato è di nuovo pari ad euro 1.1150,00 e in quella del 21/09/2011 è pari ad euro 617,47. Pertanto la somma non dovuta a tale titolo è di almeno di euro 530,00;
- non è dovuta la voce *"altri importi"* per euro 1.133,33 presente nella fattura AC07090600 del 22/05/2011 per le medesime giustificazioni sopra riportate;
- non è dovuta la voce *"altri importi"* per euro 262,74 presente nella fattura AC08605355 del 19/06/2011 per le medesime giustificazioni sopra riportate;
- non è dovuta la voce *"Telefoni e/o dispositivi"* per euro 59,88 presente in tutte le fatture poiché non vi è traccia alcuna nella documentazione contrattuale sottoscritta la previsione di tale canone;
- nel mese di luglio i servizi Vodafone sono stati sospesi senza alcun preavviso nonostante la contestazione in atto;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la relazione istruttoria predisposta dal Responsabile del procedimento e la proposta di deliberazione predisposta dal Dirigente del Servizio Amministrativo di Supporto alle Autorità Indipendenti, che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente deliberazione, dalla quale emerge quanto segue:

I) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile ed ammissibile.

II) Nel merito

In base alla documentazione disponibile in atti, emerge che la vicenda oggetto della presente disamina rappresenta un caso di applicazione di un piano tariffario diverso da quello concordato.

II.a) Trasparenza contrattuale.

L'istante afferma di aver sottoscritto un contratto con Vodafone meglio distinto come *"Vodafone Chiavi in mano"* che includeva in particolare: n° 3 sim al contributo mensile di euro 55,00 Iva esclusa, il servizio *"Vodafone Full optional"* al costo mensile di euro 80,00 IVA esclusa, il servizio *"Flat"* per n° 7 apparecchi di rete fisa al canone di 12,00 euro al mese e il servizio *"Vodafone rete unica"* al canone di 249,00 euro mensili con installazione a 13,00 euro al mese. Lo stesso ritiene che Vodafone non abbia correttamente applicato tale piano tariffario emettendo fatture di importi notevolmente superiori rispetto a quanto effettivamente pattuito e che, pertanto, a fonte dell'insoluto in essere pari ad euro 5.293,00, la somma legittimamente da corrispondere sarebbe pari ad euro 500,00. Dalla documentazione in atti emerge la piena corrispondenza del tipo di contratto sottoscritto, in quanto entrambe le parti nei propri scritti difensivi fanno riferimento al medesimo contratto ed ai medesimi servizi in esso contemplati. Residua, pertanto, in capo al Corecom l'accertamento dell'eventuale comportamento illegittimo dell'operatore

per aver fatturato erroneamente i conti telefonici in contestazione in applicazione di un diverso profilo tariffario.
La società Vodafone evidenzia la correttezza della fatturazione sulla base del traffico generato dalle utenze oggetto del contratto e, sostenendo la correttezza e buona fede del proprio operato, dichiara di aver puntualmente eseguito il contratto come sottoscritto dall'istante. Tuttavia dalla documentazione in atti emerge che il medesimo operatore si è limitato a ribadire la correttezza della fatturazione non fornendo alcuna prova di aver correttamente gestito il cliente in termini di chiarezza e trasparenza dell'offerta. Si ritiene che tale comportamento sia stato adoperato dall'operatore anche e soprattutto in sede di contestazione e gestione dei numerosi reclami presentati dall'utente, in quanto se ci fossero state tempestive e chiarificatorie risposte, l'istante avrebbe potuto meglio comprendere la reale portata della proposta sottoscritta.
Tutto ciò in evidente contrasto sia con la normativa vigente, che sancisce il principio di trasparenza e completezza informativa di cui al Codice delle comunicazioni elettroniche (art. 70), alla Delibera 179/03/CSP (art. 4) ed in particolare alla Delibera 96/07/CONS che impone (art. 3, comma 1) che "Gli operatori della telefonia formulano condizioni economiche trasparenti, in modo da evidenziare tutte le voci che compongono l'effettivo costo del traffico telefonico" e specifica (art. 4) che gli operatori che forniscono servizi di telefonia mobile devono indicare nelle proprie offerte, nel caso di tariffazione omnicomprensiva "il prezzo dell'offerta, le tipologie di servizi e di traffico escluse e quelle incluse nel prezzo, nonché i limiti quantitativi eventualmente previsti per ciascuna delle suddette tipologie, con la precisazione delle condizioni economiche che saranno applicate per le prestazioni eccedenti", sia con la propria Carta dei servizi, ove è stabilito, che "I Clienti riceveranno informazioni complete, chiare, tempestive, trasparenti e di facile accesso su tutti i Servizi, in modo particolare sulle condizioni economiche" e ancora "...sono liberi di scegliere tra i diversi Servizi, non impone restrizioni al diritto di recesso dal rapporto contrattuale.", ed che "I termini e le condizioni del contratto di acquisto debbono essere di facile accesso, comprensibili e privi di ambiguità. Tali informazioni si devono poter stampare. Il Cliente deve poter dare il consenso esplicito e preventivo alle clausole contrattuali.".
Si osserva, infatti, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura, poiché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento verso una diversa offerta commerciale. La trasparenza delle condizioni generali ed economiche di offerta dei servizi telefonici, infatti, è parte sostanziale del gioco competitivo dei mercati, senza la quale il consumatore non può fare scelte ottimali e consapevoli e beneficiare dei vantaggi della concorrenza. Nel caso di specie, si configura, dunque, una violazione della normativa vigente oltre che un inadempimento contrattuale, in quanto la comunicazione resa al cliente in ordine alle caratteristiche essenziali della promozione è risultata inidonea a garantire la chiarezza e completezza informativa necessaria per poter effettuare una decisione consapevole, compromettendo il diritto di scelta dell'utente, il quale con tutta probabilità non avrebbe preso in considerazione e sottoscritto quel determinato pacchetto contrattuale se gli fosse stato correttamente illustrato.
Il difetto di una informativa corretta ed esaustiva ha, infatti, inciso in modo determinante sul momento genetico del contratto, ossia sul momento della formazione della volontà della parte, inducendo quest'ultima ad accettare una proposta reputata estremamente conveniente ma non rispondente, di fatto, alle condizioni realmente applicate dal gestore ed ha inoltre indotto nella società istante il legittimo convincimento circa la correttezza dei servizi scelti e dei relativi costi, la cui difformità rispetto a quanto applicato da Vodafone è stata riscontrata solo dopo la ricezione delle prime fatture emesse.
Si osserva, inoltre, che le modalità redazionali del documento inerente la proposta in parola appaiono, ictu oculi, del tutto inidonee a veicolare in modo corretto informazioni essenziali dell'offerta quali quelle relative a tariffe e spese (essenziali cioè alla formazione del consenso). Tanto più che la proposta di abbonamento, redatta in caratteri microscopici, è stata sottoposta all'utente già precompilata e completa ad eccezione dello spazio per la sottoscrizione ed i dati anagrafici. Tutte modalità che si configurano come inadeguate a soddisfare l'onere minimo di chiarezza e completezza informativa che, soprattutto nel settore delle telecomunicazioni, deve risultare particolarmente stringente in ragione di un'offerta estremamente varia, articolata e in continua evoluzione tecnologica.

Pertanto, l'utente, anche se sottoscrivendo la proposta commerciale ha implicitamente dichiarato di conoscere le *condizioni generali di contratto*, la presa visione ed accettazione delle *condizioni di adesione all'offerta dati* e delle *condizioni di adesione alle iniziative soluzione telefono, soluzioni accessori e rate telefono*, non è stato, tuttavia, messo in condizione di conoscere tutti i costi effettivamente contemplati nella proposta medesima, quali ad esempio il costo di attivazione oppure la rata prevista per gli apparati acquistati.
Pertanto, ove le condizioni promesse non corrispondano a quelle effettivamente offerte, l'utente ha diritto al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione o annullamento della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite.
Alla luce di quanto sopra esposto si ritiene, in ordine alle contestazioni della parte istante inerenti la fatturazione delle voci "non previste" in quanto non contenute nel prospetto né menzionate dal promotore Vodafone, che l'utente abbia diritto al ricalcolo delle spese addebitate per il servizio di telefonia oggetto del contratto, da eseguirsi mediante espunzione ed annullamento, dalle fatture emesse e contestate, degli importi riferibili alla voce "*Contributo di attivazione*" pari ad euro 26,00, alla voce "*Telefoni e/o dispositivi*" pari ad euro 59,88, alla voce "*altri importi*" e alla corretta applicazione del canone pari ad euro 617,47.
In conclusione, si ritiene che le fatture emesse fino alla cessazione del contratto debbano essere onorate dalla società istante ma solo limitatamente agli importi residuati dal ricalcolo effettuato come sopra descritto. Inoltre si rileva che le fatture emesse successivamente alla data di risoluzione contrattuale avvenuta in data 26/08/2011 debbano essere annullate per due ordini di ragioni: in primis in quanto Vodafone non ha in alcun modo dimostrato di aver proceduto ad effettuare la sospensione amministrativa previo preavviso; in secundis, in quanto, contengono i costi relativi alle rate degli apparati (come dichiarato nella memoria prodotta dall'operatore), invero non contemplate nell'offerta proposta.

II.b) Sulla spese di procedura.
La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19 , comma 6 del Regolamento. Nel caso di specie , tenuto conto della materia del contendere e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo attribuire a favore della parte istante l'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese della procedura de qua, anche in considerazione degli oneri sostenuti per l'assistenza qualificata di un legale che lo ha rappresentato innanzi al Corecom nei procedimenti di conciliazione e di definizione della controversia;

RILEVATO, per quanto sopra esposto, che la società Vodafone ha posto in essere un comportamento non conforme né alla normativa di settore, con particolare riguardo all'obbligo d'informativa previsto dal quadro regolamentare, né alla propria Carta dei servizi, con violazione degli obblighi di trasparenza, completezza informativa e del diritto di scelta dell'utente finale;

CONSIDERATO che, in assenza di prova contraria, la responsabilità per tali inadempienze è esclusivamente imputabile alla società Vodafone ed in quanto tale implica l'annullamento delle fatture emesse successivamente alla risoluzione contrattuale e il ricalcolo della fatturazione mediante espunzione ed annullamento, dalle fatture emesse e contestate, degli importi riferibili alla voce "*Contributo di attivazione*" pari ad euro 26,00, alla voce "*Telefoni e/o dispositivi*" pari ad euro 59,88, alla voce "*altri importi*" e alla corretta applicazione del canone pari ad euro 617,47, sussistendo, di contro, l'obbligo di pagamento da parte della Società . degli importi fatturati con riferimento alle condizioni prospettategli e, dunque, limitatamente agli importi residuati dal ricalcolo effettuato come sopra per le fatture nn. AB06215435, AB08935468, AB11713925, AB14574701, AC01076950, AC04080793, AC07090600 e AC08605355;

RITENUTO inoltre equo liquidare in favore dell'istante l'importo omnicomprensivo di Euro 100,00, a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS;

VISTI la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente del Servizio Amministrativo di Supporto alle Autorità Indipendenti, ex art. 19 comma 1 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS;

UDITA l'illustrazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 28 marzo 2013;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge, per i motivi indicati:

DELIBERA

- La società Vodafone provveda a:
  1. Regolarizzare la posizione amministrativo-contabile inerente il contratto intestato alla Società mediante il ricalcolo delle fatture nn. AB06215435, AB08935468, AB11713925, AB14574701, AC01076950, AC04080793, AC07090600 e AC08605355, attraverso l'espunzione ed annullamento, degli importi riferibili alla voce *"Contributo di attivazione"* pari ad euro 26,00, alla voce *"Telefoni e/o dispositivi"* pari ad euro 59,88, alla voce *"altri importi"* e alla corretta applicazione del canone pari ad euro 617,47;
  2. laddove l'utente dovesse ricevere la relativa cartella esattoriale dall'Ufficio delle Entrate, emissione di lettera liberatoria per le tasse di concessione governativa, che rimarrebbero a carico della Vodafone;
  3. annullare le fatture n° AB 11713925 dell'11/10/2011, n° AB 14574701 del 12/12/2011, n° AC 01076950 dell'08/02/2012, n° AC 04080793 del 10/04/2012, n° AC07090600 dell'11/06/2012, n° AC08605355 del 09/07/2012
  4. Corrispondere a titolo di rimborso spese, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del citato regolamento, l'importo di euro 100,00, ai sensi dell'art. 19, comma 6 della Delibera Agcom 173/07/CONS;

- La parte istante provveda al pagamento, mediante bonifico o assegno bancario,salvo compensazione parziale, degli importi insoluti che residueranno in base a quanto disposto al punto 1) precedente.

E' fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del. AGCOM 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

Le parti sono tenute a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine massimo di sessanta giorni dalla comunicazione della medesima..

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del Corecom nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, sai sensi dell'art. 32, comma 1, del D.lgs. 259/2003.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b) del codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010 n. 104, il presente atto deliberativo può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo del Lazio, in sede giurisdizionale esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 29, 41 e 119 del medesimo codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Presidente
Filippo Lucci

Il Dirigente del Servizio Amministrativo
di Supporto alle Autorità Indipendenti
Dott.ssa Michela Leacche