

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 30

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Persico xxx/Vodafone Omnitel xxx - utenza n. xxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 24/03/2015, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;

Visti:

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"*;

la legge 31 luglio 1997, n. 249, *"Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"*, in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, *"Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom"* e succ. modif. ed int.;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Calabria ed il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza dell'utente menzionato in oggetto, presentata in data 9 ottobre 2014 ed acquisita al prot. n. 43555;

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

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato i seguenti disservizi (addebito importi non dovuti; sospensione utenza senza preavviso) nei confronti della Società indicata in epigrafe. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nelle memorie integrative e di replica e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 23 maggio 2013, concludeva, con Vodafone, un contratto di fornitura di servizi di telefonia mobile+ internet al costo tutto compreso di € 20,00/mese, oltre alla consegna di due dispositivi elettronici (un tablet e uno smartphone), mediante richiesta di portabilità della numerazione in oggetto da altro operatore a Vodafone. Le parti pattuivano che i pagamenti sarebbero dovuti avvenire mediante addebito su conto corrente con carta di credito e che l'utente avrebbe dovuto ricevere la fatturazione cartacea al proprio indirizzo di residenza. Nel dicembre 2013, venivano sospesi tutti i servizi di che trattasi per mancato pagamento di una fattura, dal momento che la carta di credito dell'odierno utente era giunta alla naturale scadenza.

b. L'operatore procedeva conseguentemente alla disattivazione dei servizi ed all'emissione di due fatture, una con addebito dell'importo di € 423,46 quale corrispettivo per recesso anticipato e l'altra dell'importo di € 42,70 quale addebito di disattivazione mancato pagamento. In proposito, l'istante evidenzia come la disattivazione dei servizi sia stata disposta unilateralmente dall'operatore a fronte di un insoluto di esigua entità e sebbene l'utente avesse provveduto con sollecitudine al pagamento mediante bollettino postale. Invoca, a tal riguardo, l'art. 1565 c.c., secondo cui *se la parte che ha diritto alla somministrazione è inadempiente e l'inadempimento è di lieve entità, il somministrante non può sospendere l'esecuzione del contratto senza dare congruo preavviso*; ed ancora, ai sensi dell'art. 1455 c.c., *il contratto non si può risolvere se l'inadempimento di una delle parti ha scarsa importanza*.

In definitiva, l'istante sottolinea come l'operatore avesse disattivato tutti i servizi senza alcun preavviso di sospensione e successivamente, pur avendo incassato l'insoluto di due fatture e l'offerta di pagamento mediante nuova carta di credito, avesse negato la riattivazione e risolto unilateralmente il contratto, addebitando costi di disattivazione e di recesso anticipato.

c. L'istante lamenta, inoltre, l'attivazione e contestuale addebito di servizi non richiesti, precisando che sin dalla prima fattura del mese di maggio 2013 risultano addebitati costi per "servizi digitali", mai richiesti, per un complessivo esborso di € 113,06.

Invoca, a tal proposito, l'applicazione dell'art. 9 dell'All. B alla delibera 124/10/Cons, che prevede, oltre al diritto per gli utenti, ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, un indennizzo pari ad € 1,00 per ogni giorno di attivazione, e comunque non inferiore ad € 50,00.

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

a. lo storno totale delle fatture n. xxx del 26/03/2014, di € 423,46 e n. xxx del 08/04/2014, di € 42,70, nonché l'indennizzo come previsto dall'art. 5 dell'All. B alla delibera 124/10/CONS (ovvero, nel caso di sospensione amministrativa senza preavviso, l'operatore è tenuto a corrispondere un indennizzo di € 10,00 per ogni giorno di sospensione);

- b. il rimborso di € 113,06, a titolo di importo non dovuto per servizi non richiesti, e l'indennizzo per come previsto dall'art. 9 dell'All. B alla delibera 124/10/CONS;
- c. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società convenuta, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, eccependo l'infondatezza delle domande avversarie.

Nel merito, la resistente conferma la data di sottoscrizione del contratto di che trattasi (ovvero la data del 23/5/2013), con attivazione del piano tariffario Internet abbonamento, inclusi tablet e smartphone, al costo bimestrale di € 32,91 oltre IVA (= € 20,00 mensili, come indicato dall'utente). Precisa, tuttavia, che l'offerta non includeva il traffico effettuato dall'utente, come si evince dalla legenda inclusa in ogni fattura, allegata. In definitiva, la convenuta sostiene che la fatturazione emessa riporti correttamente gli addebiti per canoni, inclusi nell'offerta, e per traffico, escluso, oltre ai costi di altre sim in uso all'utente. Con il che, nega qualsiasi responsabilità in proposito. Quanto al disagio occorso in relazione alla mancata comunicazione dei dati della nuova carta di credito, in luogo della precedente scaduta a dicembre 2013, la convenuta declina ogni responsabilità sul presupposto che il relativo onere gravasse sull'utente. Conferma di non aver ricevuto il pagamento della fattura con scadenza 28/1/2014 né gli estremi di nuova carta di credito, giungendo, di conseguenza, a disporre la risoluzione contrattuale per morosità, essendo venuta meno la garanzia del pagamento a mezzo c/c.

Quanto alla cessazione dei servizi, la società resistente dichiara che l'istante è stato debitamente preavvisato, come si evince dalla schermata esibita in atti; che la fattura di € 423,46 riporta i costi del tablet e dello smartphone in possesso dell'utente, ovvero di rate residue ancora dovute dall'utente per gli apparati sopra menzionati; che, ad oggi, l'utente ha maturato un insoluto di € 466,16, come documentalmente provato.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Nella denegata ipotesi in cui il Corecom ritenesse fondata in tutto o in parte l'istanza avversa, l'operatore chiede di voler decurtare l'eventuale somma riconosciuta a titolo di indennizzo- da determinarsi in via equitativa tenuto conto della concorrente responsabilità dell'utente nella causazione del danno- dall'insoluto esistente.

3. Motivazione della decisione

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

Quanto alla richiesta *sub a*, *storno totale delle fatture di cui in premessa oltre all'indennizzo per sospensione dei servizi senza preavviso*, va rilevata la parziale infondatezza della domanda di parte istante, atteso che risulta documentalmente provato che l'operatore ha informato l'utente, mediante invio di un sms, della prevista sospensione e che l'onere di verificare la data di scadenza della carta di credito incombe sul titolare e non sul fornitore del servizio di somministrazione telefonica. Inoltre, per come risulta dalla schermata dei contatti esibita a cura dell'operatore, l'utenza di che trattasi è stata inserita in *hot line* dal 2/1/2014 e disattivata il 25/3/2014. Per *hot line* si intende l'inibizione delle chiamate in uscita e la ricezione delle chiamate in entrata, con il che è evidente come l'utenza di che trattasi non sia stata "sospesa", ma parzialmente inibita unicamente con riferimento al traffico in uscita, a causa della morosità suddetta. Peraltro, la cessazione dei servizi de quibus risulta disposta solo in data 25/3/2014, ovvero a distanza di oltre due mesi dal provvedimento di inibizione suddetto e dall'invio dell'sms di comunicazione all'utente. Per quanto sopra, non si ravvisa alcun inadempimento contrattuale a carico dell'operatore convenuto, pertanto deve rigettarsi la conseguente richiesta di indennizzo.

Si ritiene, tuttavia, di accogliere la richiesta di storno delle fatture suddette, ovvero le fatture n. xxx del 26/03/2014, di € 423,46 e n. xxx del 08/04/2014, di € 42,70, ciò in quanto la disattivazione in questione risulta disposta unilateralmente dall'operatore a fronte di un insoluto di ben modesta entità e nei confronti di un utente che, in precedenza, era stato diligente nei pagamenti; peraltro, risulta condivisibile il principio invocato dal ricorrente e contenuto nell'art. 1455 c.c., secondo cui *il contratto non si può risolvere se l'inadempimento di una delle parti ha scarsa importanza*.

In definitiva, la risoluzione contrattuale disposta unilateralmente (e frettolosamente) da Vodafone ha determinato, come conseguenza, l'addebito di costi per disattivazione e recesso anticipato, non voluti da parte istante, come

dimostra il comportamento concludente di quest'ultima (ovvero il sollecito pagamento delle fatture insolite mediante bollettino postale e l'attivazione di una nuova carta di credito, con relativa comunicazione dei dati all'operatore telefonico). Ciò posto, ravvisato un concorso di colpa dello stesso operatore nella causazione del danno occorso all'utente, si ritiene equo disporre lo storno parziale della fattura n. xxx del 26/03/2014, di € 423,46, limitatamente all'importo di € 330,58 + Iva (per costo recesso anticipato) e lo storno totale della fattura xxx del 08/04/2014, di € 42,70 (contenente l'addebito per disattivazione mancato pagamento).

Per quanto concerne il disservizio *sub b*, ovvero l'attivazione di servizi non richiesti, la domanda di rimborso/indennizzo non può trovare accoglimento, dal momento che l'offerta sottoscritta dall'utente non includeva il traffico effettuato sulla linea in questione, come si evince dalla legenda inclusa in ogni fattura e prodotta agli atti. Le fatture emesse da Vodafone nel periodo considerato riportano gli addebiti pattuiti per canoni, inclusi nell'offerta, ed addebiti per traffico, escluso dall'offerta medesima. Si evidenzia, inoltre, che l'istante lamenta tali presunte indebite fatturazioni, sostenendo che i servizi non richiesti risultano addebitati sin dalla prima fattura del mese di maggio 2013, tuttavia, nessuna fattura risulta mai formalmente contestata, come previsto dalle CGC, durante il periodo di vigenza del contratto medesimo, almeno sino alla data del deposito dell'istanza per tentativo di conciliazione, ovvero sino al 30/06/2014. Per quanto sopra, non ravvisando l'inadempimento contrattuale della società convenuta in relazione a detto disservizio, si conclude per il rigetto della relativa domanda di rimborso e di indennizzo, per come formulata da parte istante.

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 € 50,00 (*cinquanta/00*) considerato che entrambe le parti hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo e che l'offerta formulata dall'operatore nel corso dell'udienza di secondo grado non è stata accettata dal legale dell'utente, con aggravio di risorse e di costi per la gestione del procedimento di definizione della controversia;

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti; Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

- 1) L'accoglimento parziale delle richieste di indennizzo/rimborso/storno avanzate dal sig. Persico M. con l'odierna istanza di definizione nei confronti della società Vodafone Omnitel;
- 2) La società Vodafone è tenuta a:
 - a) disporre lo storno parziale della fattura n. xxx del 26/03/2014, di € 423,46, limitatamente all'importo di € 330,58 + Iva (per costo recesso anticipato) e lo storno totale della fattura xxx del 08/04/2014, di € 42,70 (contenente l'addebito per disattivazione mancato pagamento);
 - b) rimborsare la somma di € 50,00 (*cinquanta/00*) per le spese di procedura;
- 3) Il rigetto delle ulteriori domande di indennizzo/rimborso di cui in premessa;
- 4) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

I Componenti

f.to Dott. Gregorio Corigliano

f.to Prof. Carmelo Carabetta

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore

f.to Avv. Rosario Carnevale