

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.58

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Pezzano xxx c/ Vodafone Omnitel

IL PRESIDENTE

giorno 05.10.2011, nella sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, assistita dall'Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

dato atto che la seduta del Comitato, prevista per oggi in cui si doveva procedere all'approvazione delle definizioni delle controversie, non si è potuta tenere per mancanza del numero legale;

ritenuto che i termini procedurali previsti dalla normativa vigente sono scaduti per tutti i ricorsi posti oggi in decisione;

considerato che per la natura provvedimento delle deliberazioni de quibus non è dato rinviare ulteriormente la decisione di essi, anche nella considerazione che la loro approvazione era stata già fissata per la seduta del _____, appositamente convocata;

visto il verbale della seduta odierna che forma parte integrante del presente deliberato;

visto l'art. 3, comma 2, lettera d) del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni;

Visti:

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;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del 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.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" 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 ed il Corecom 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. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza del 16/2/2011, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 8384, con cui la Sig.ra Pezzano xxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Vodafone Omnitel , ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modif. ed int.;

Vista la nota del 17/2/2011 (prot. n. 8705), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

Visto, altresì, l'avviso di convocazione (prot. n. 31324 del 22/6/2011) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 06/07/2011, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 06/07/2011, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

L'utente, Pezzano xxx, titolare , corrente in , titolare di un contratto di abbonamento con la società Vodafone Omnitel per le utenze di rete fissa e mobile, rispettivamente e , lamenta di avere in corso una controversia con il suddetto operatore per i seguenti motivi: il contratto de quo, denominato Vodafone 9 e ADSL, al costo mensile di euro 45,00, comprendeva telefonate, internet e sms free entro determinati limiti di consumo giornaliero. L'istante dichiara che, sin dalla prima fattura, l'importo addebitato risultava eccedere il costo prospettato dall'agente commerciale all'atto della stipulazione del contratto; che, pertanto, la stessa aveva ripetutamente, ma inutilmente, tentato di contattare il centro di assistenza Vodafone al fine di avere una spiegazione circa gli importi fatturati; che, contrariamente a quanto promesso dall'agente commerciale in fase di proposta contrattuale, le fatture relative al periodo febbraio-agosto 2010, tutte d'importo notevolmente superiore ai 45 euro mensili, riportavano addebiti per servizi sconosciuti dalla cliente e mai richiesti. Col trascorrere dei mesi, non solo il contratto de quo si era rivelato altamente svantaggioso per la cliente, ma persino l'agente commerciale si era reso irreperibile. L'istante lamenta che le circostanze dalla stessa rappresentate, al limite della rilevanza penale, evidenziano una gestione del rapporto contrattuale, da parte dell'operatore Vodafone, del tutto estraneo ai principi di lealtà, correttezza e buona fede. L'istante lamenta che il pregiudizio subito consiste nella richiesta di pagamento, da parte dell'operatore, delle fatture insolute ed, altresì, nell'essere stata forzosamente indotta a stipulare un

nuovo contratto di abbonamento per l'utenza di rete fissa e a cambiare numero telefonico, con gravi ripercussioni nei rapporti con clienti e fornitori.

In merito alla su riferita controversia, l'utente ha esperito il tentativo di conciliazione nei confronti dell'operatore Vodafone, conclusosi con esito negativo, giusto verbale di mancata conciliazione del 16/11/2010; successivamente ha depositato istanza di definizione dell'odierna controversia (prot. n. 8384 del 16/2/2011), formulando richiesta di storno delle fatture insolute e di risarcimento di tutti i danni subiti a causa dell'illegittima condotta di controparte.

Con memoria difensiva pervenuta al prot. Corecom n. 15219 del 28/3/2011, la società Vodafone ha esposto la propria posizione nella controversia odierna, respingendo ogni contestazione di parte ricorrente in riferimento agli asseriti inadempimenti contrattuali ed alla violazione dei principi di correttezza e buona fede in fase precontrattuale.

In primo luogo, evidenzia che la cliente aveva sottoscritto, in data 22/1/2010, un contratto di abbonamento dal quale risulta che la stessa aveva preso visione e cognizione delle condizioni generali di contratto, avendo, pertanto, contezza dei servizi offerti e della tariffa sottoscritta, consultabile – in ogni caso – sul sito internet di Vodafone.

Respinge, in quanto non provati, gli assunti, così come riferiti dalla ricorrente nell'istanza di definizione ed esibisce, a fini probatori, il contratto sottoscritto dalla medesima, dal quale risultano le condizioni applicate.

Conclude, respingendo ogni argomentazione di parte avversa e ribadendo la correttezza delle fatturazioni. Rileva che la stessa ha persino omesso di provvedere al pagamento parziale delle fatture oggetto di contenzioso e che, alla data di stesura della memoria difensiva, l'insoluto della cliente ammonta a complessivi euro 1.003,45.

In data 6/7/2011 si è tenuta, presso questo Corecom, l'udienza di discussione alla quale hanno presenziato entrambe le parti, insistendo, ciascuna, nelle proprie deduzioni e non riuscendo, pertanto, a raggiungere alcun accordo.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Entrambe le parti, ritualmente convocate, hanno presenziato sia all'udienza di conciliazione, che all'udienza di discussione relativa all'odierno procedimento.

Preliminarmente, corre l'obbligo di dichiarare la tardività e, di conseguenza, la irricevibilità della memoria difensiva depositata da Vodafone nel corso del presente procedimento: la stessa, infatti, risulta pervenuta al prot. Corecom in data 28/3/2011 e, pertanto, oltre i trenta giorni assegnati dallo stesso Corecom con nota di avvio del procedimento n. 8705 del 17/2/2011. (Se ne riporta il contenuto in premessa, al solo scopo di offrire una esposizione esauriente e dettagliata dei fatti qui in discorso).

Similmente, non può dirsi meritevole di accoglimento, in questa sede, per difetto di competenza dell'organo adito, la richiesta risarcitoria di parte istante per i danni subiti, ostando a ciò l'art. 19, comma 4, della delibera 173/07/Cons. e succ. mod. e int.

2. Riguardo al merito.

Forma oggetto dell'odierna controversia la contestazione di tutte le fatture emesse da Vodafone nei confronti dell'odierna ricorrente, che risultano di importo notevolmente superiore rispetto agli originari accordi contrattuali.

La disciplina di settore impone di valutare la correttezza della condotta degli operatori di comunicazioni elettroniche nei confronti degli utenti, e tale condotta rileva sia in fase di esecuzione del contratto, sia in fase di trattative precontrattuali. Gli utenti hanno diritto ad un'informazione chiara ed esauriente circa le offerte commerciali e le condizioni economiche e tecniche dei servizi offerti; l'applicazione delle condizioni contrattuali deve avvenire secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli (art. 4 delibera Agcom n. 179/03/CSP, art. 4 Carta dei servizi Vodafone).

Nella fattispecie in esame viene in evidenza la divergenza tra il contenuto dell'offerta commerciale formulata alla cliente ed i reali costi contrattuali contabilizzati nelle fatture. Dall'istruttoria risulta che la proposta di abbonamento, sottoscritta dalla cliente in data 22/1/2010, era relativa al profilo denominato "Vodafone internet e telefono tutto flat". In base alla brochure pubblicata, nel mese di gennaio 2010, sul sito internet dell'operatore Vodafone, si apprende che il costo di tale abbonamento era di euro 49,00 al mese. Ciò premesso, può dirsi congrua e veritiera l'affermazione della ricorrente, la quale sostiene di avere aderito, nel periodo considerato, ad un'offerta al costo mensile di euro 45,00. Data per scontata la sua buona fede e la sostanziale veridicità delle sue affermazioni, si deduce che la trattativa precontrattuale non si è svolta nel pieno rispetto dei principi di chiarezza, lealtà e trasparenza, richiesti dalla disciplina di settore, che impone agli operatori, nei casi di inadempimento, l'obbligo di corrispondere agli utenti un congruo indennizzo.

Stando al ricorso introduttivo, l'istante formula richiesta di storno di tutte le fatture emesse da Vodafone, dal mese di febbraio 2010 in avanti, che la stessa non ha pagato, neppure in parte. Nel corso dell'istruttoria, invece, si è accertato che l'utente ha aderito all'offerta commerciale per un abbonamento di euro 45,00 mensili ed è, pertanto, tenuta al pagamento di tale somma, con diritto allo storno parziale delle fatture emesse da Vodafone, vale a dire, per gli importi eccedenti i previsti euro 45,00 al mese.

Considerato, dunque, che per l'inadempimento di che trattasi l'utente ha maturato il diritto all'indennizzo, nonché allo storno parziale delle fatture già emesse, valutati i reciproci diritti ed obblighi in capo alle parti, si ritiene equo disporre che, in luogo dell'indennizzo dovuto, sia riconosciuto all'utente lo storno integrale delle fatture contestate all'operatore. In conclusione, si stabilisce che Vodafone provveda a stornare integralmente, in favore dell'utente, tutte le fatture emesse, e non pagate, dal mese di febbraio 2010 in avanti e provveda, altresì, allo stralcio dell'intera posizione debitoria della medesima.

Resta inteso che la presente definizione è destinata a comporre il rapporto tra le parti sino alla data di avvenuta notificazione della stessa e che ogni eventuale rapporto futuro tra le medesime è rimesso all'autonomia contrattuale delle stesse.

Ritenuto, per quanto in premessa, di accogliere in parte il ricorso dell'odierna istante e condannare la società Vodafone allo storno integrale, in favore della medesima, di tutte le fatture emesse e non pagate, dal mese di febbraio 2010 in avanti ed allo stralcio dell'intera posizione debitoria della ricorrente;

Atteso che il presente provvedimento è destinato a comporre la controversia de qua sino alla data di avvenuta notificazione del presente atto e che la regolamentazione di ogni eventuale rapporto futuro tra le parti è rimessa all'autonomia contrattuale delle stesse;

Ritenuto, invece, di non potere accogliere la richiesta risarcitoria di parte istante, in quanto ogni valutazione di danno è preclusa a questo Comitato, ai sensi dell'art. 19, comma 4, della delibera 173/07/Cons. e succ. mod. e int., salva ed impregiudicata ogni azione dinanzi alla competente Autorità Giudiziaria;

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo complessivo di euro 100,00 (cento/00), tenuto conto del comportamento dell'operatore Vodafone in fase di conciliazione ed in occasione dell'udienza di discussione di secondo grado;

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

DELIBERA

- 1) L'operatore Vodafone Omnitel è tenuto a stornare integralmente, in favore dell'utente, sig. ra Pezzano xxx , titolare corrente in , tutte le fatture emesse e non pagate dal mese di febbraio 2010 in avanti;
- 2) Il predetto operatore è tenuto, altresì, a liquidare alla ricorrente, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo complessivo di euro 100,00 (cento/00), per spese di procedura;
- 3) Il presente provvedimento è destinato a comporre la controversia de qua sino alla data della sua avvenuta notificazione alle parti, precisando che la regolamentazione di ogni eventuale rapporto futuro tra le stesse è rimessa all'autonomia contrattuale delle medesime;
- 4) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;
- 5) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 6) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 7) La società Vodafone Omnitel è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

Il Presidente
f.to Avv. Silvia Gulisano

V. Il Dirigente
f.to Avv. Rosario Carnevale