

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.74

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA xxxxx Aquino c/ Vodafone Omnitel xxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 15/04/2013, 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 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";

l'istanza del 24 dicembre 2012, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 56391, con cui la ricorrente STM S.R.L. in p. l.r.p.t. Marisa Aquino ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia pendente con la Società Vodafone Omnitel xxx 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.;

la nota del 31 dicembre 2012 (prot. n. 56753), 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;

l'avviso di convocazione (prot. n. 4601 del 28 gennaio 2013) 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 15 febbraio 2013, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 15 febbraio 2013, 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

La ricorrente xxxxx Aquino, con sede in Pietrafitta (Cs), chiedeva l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia pendente con la Società Vodafone Omnitel xxx lamentando l'inadempimento contrattuale dell'operatore per ritardata lavorazione del recesso dal contratto e per addebiti ingiustificati.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

- in data 5 gennaio 2012, l'istante inoltrava richiesta di recesso all'operatore Vodafone per tutte le sim e le VF Mobile, che formavano oggetto del contratto stipulato in data 15 ottobre 2010;
- in data 7 febbraio e 6 aprile 2012, riceveva, da Vodafone, due fatture, con addebito della Tassa di concessione governativa per € 903,70, e corrispettivi per recesso anticipato pari ad € 4.767,40;
- la ricorrente, ritenendo illegittime tali fatture, per il fatto che la richiesta di recesso era stata inoltrata in data anteriore rispetto ai periodi contabilizzati nelle fatture medesime, non provvedeva al pagamento;
- successivamente, con missiva del 16 giugno 2012 - in atti - riceveva intimazione di pagamento da parte dello studio legale incaricato, da Vodafone, del recupero del credito.

In relazione alla controversia suddetta veniva esperito, senza esito, il tentativo di conciliazione, come da verbale redatto in data 28 novembre 2012; le parti, pur avendo aderito all'udienza, non raggiungevano alcun accordo.

Con l'odierna istanza di definizione la ricorrente chiede lo storno integrale delle fatture n. xxxxx e xxxxx, scadute, rispettivamente, il 27/02/2012 ed il 26/04/2012, nonché l'abbattimento dell'intera posizione debitoria e delle spese legali relative alla procedura di recupero del credito, ed un indennizzo forfetario per il disagio subito.

La società convenuta faceva pervenire la propria memoria difensiva in data 1 febbraio 2013. La memoria viene dichiarata tardiva rispetto al termine perentorio di 30 giorni, assegnato da questo Co.Re.Com. con la nota di avvio del procedimento del 31 dicembre 2012.

Il legale della ricorrente depositava memoria di replica in data 8 febbraio 2013; nella stessa, preliminarmente, eccepiva l'impossibilità della propria costituzione nel presente procedimento per non avere essa ricevuto alcuna notifica di avvio del procedimento medesimo; eccepiva, inoltre, la tardiva costituzione di controparte.

Nel merito, evidenziava che, in data 5 gennaio 2012, la propria assistita aveva inoltrato richiesta di recesso all'operatore Vodafone per tutte le Sim e VF Mobile oggetto del contratto qui in discorso, stipulato in data 15 ottobre 2010;

contestava gli importi esposti nelle fatture n. xxxxx e xxxxx, per l'addebito di € 903,70 a titolo di TCG e di € 4.767,40, a titolo di corrispettivi per recesso anticipato, ribadendo che la data della richiesta di recesso era antecedente rispetto al periodo di fatturazione.

Chiedeva lo storno integrale delle fatture suddette, con azzeramento di tutta la posizione debitoria e delle spese legali relative alla procedura di recupero del credito, oltre al riconoscimento di un indennizzo forfetario per i disagi subiti.

Motivi della decisione

1. Nel rito

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

Quanto alle eccezioni di parte ricorrente:

- risulta privo di pregio il rilievo circa la mancata costituzione della ricorrente nel procedimento *de quo*, per asserita mancata ricezione, da parte della stessa, della lettera di avvio del procedimento; ciò in quanto parte ricorrente risulta essersi costituita nel presente giudizio con il deposito, in data 24 dicembre 2012, dell'istanza di definizione e dei relativi documenti allegati. In secondo luogo, il diritto di difesa e di replica della medesima risulta pienamente soddisfatto con il deposito, in aggiunta all'atto introduttivo, validamente presentato, della memoria di integrazione e replica del 8 febbraio 2013, acquisita agli atti di questo Co.Re.Com con prot. n. 7173.
- In accoglimento dell'eccezione, sollevata da parte istante, circa il deposito tardivo della memoria di difesa di controparte, la stessa viene dichiarata irricevibile ai sensi dell'art. 16 comma 2 del Regolamento di procedura allegato alla delibera Agcom n. 173/07/Cons. e succ. modif.

Quanto al comportamento procedimentale delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese, si osserva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo.

All'udienza di discussione, presente l'operatore Vodafone, il legale della ricorrente non è comparso. Il ricorso è stato assegnato per la decisione.

L'odierna controversia si incentra sulla richiesta, di parte ricorrente, di storno integrale delle fatture n. xxxxx e xxxxx, emesse, rispettivamente, il 7/02/2012 ed il 6/04/2012, con azzeramento di tutta la posizione debitoria e delle spese legali relative alla procedura di recupero del credito, oltre ad un indennizzo forfetario per il disagio subito.

Atteso che la memoria difensiva dell'operatore è stata dichiarata irricevibile, perché tardiva, l'istruttoria è stata condotta con esclusivo riferimento a quanto argomentato, dedotto e provato da parte ricorrente.

Tanto premesso, si rileva che l'istante ha sottoscritto, in data 15 ottobre 2010, un contratto aziendale, comprendente una molteplicità di utenze mobili; che ha inteso recedere, con effetto immediato, da detto contratto, come si evince dalla missiva, indirizzata all'operatore e datata 5 gennaio 2012; che nella predetta missiva sono elencate n. 76 SIM e relativi piani tariffari, come di seguito indicati: 10 Sim VF Mobile Broadband L a tempo; 2 Sim VF Mobile Broadband Unlimited; 11 Sim Vodafone Ram Zero su Misura; 34 Sim Vodafone Ram Infinity; 9 VF Mobile Broadband Large; 10 VF Mobile Broadband Top.

Orbene, dalla descrizione dei fatti emerge che la ricorrente non ha provveduto al pagamento delle due fatture su indicate, ritenendole indebitamente emesse; di conseguenza, ha ricevuto una intimazione di pagamento, datata 14 giugno 2012, per il recupero del credito vantato dall'operatore.

Le fatture richieste sono le seguenti: n. xxxxx, con scadenza il 27/02/2012 di € 1.014,26 e n. xxxxx, con scadenza il 26/04/2012, di € 5.288,66.

La **fattura n. xxxxx**, di € 1.014,26, è relativa al periodo 03/12/2011-02/02/2012; contabilizza importi per canoni e telefoni/dispositivi, per un totale di € 106,20, nonché l'importo di € 903,70 a titolo di Tassa di concessione governativa, come per legge. L'istante contesta tali importi, ritenendoli non dovuti e ne chiede lo storno integrale. A giudizio di questo Comitato, la richiesta di storno di detta fattura non può essere accolta, ciò in quanto, come si è detto, la richiesta di recesso contrattuale è del 5 gennaio 2012, ma il periodo fatturato è antecedente alla richiesta medesima. Come espressamente stabilito dall'art. 18 delle CGC Vodafone, *il cliente può recedere dal contratto in ogni momento mediante raccomandata A/R, salvo il pagamento di eventuali corrispettivi previsti dal contratto che ha sottoscritto. Il recesso è efficace decorsi 30 giorni dalla data di ricezione della raccomandata.* In secondo luogo, la Tassa di Concessione Governativa non è un corrispettivo per il servizio erogato e viene versata, per conto dei clienti, all'Agenzia delle Entrate da parte degli operatori, in qualità di sostituti d'imposta.

Quanto alla **fattura n. xxxxx**, di € 5.288,66, di cui la ricorrente chiede, parimenti, lo storno integrale, si osserva che in essa risultano contabilizzati importi per canoni (pari ad € 15,00), nonché altri importi (per € 4.767,40); tale ultima somma risulta addebitata quale corrispettivo per recesso anticipato/disattivazioni anticipate.

In tema di recesso anticipato, la legge 2 aprile 2007 n. 40, di conversione del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, all'articolo 1, comma 3, ha sancito, tra le altre cose, il diritto degli utenti di recedere *ad nutum* dai contratti, con un preavviso massimo di trenta giorni, ed ha stabilito che gli operatori non debbano pretendere dai clienti alcun corrispettivo che non sia giustificato dalle spese, effettivamente sostenute dagli stessi, per l'interruzione anticipata del rapporto contrattuale. Dunque, in applicazione della normativa anzidetta, il recesso anticipato dal contratto può essere legittimamente esercitato senza l'applicazione di penali, fermo restando il pagamento dei costi "sostenuti e giustificati" dall'operatore.

Nel caso di specie, tuttavia, attesa la irricevibilità della memoria difensiva della Vodafone, non risulta assolto, dall'operatore, l'onere probatorio in relazione ai costi dallo stesso "sostenuti e giustificati" a titolo di recesso anticipato. Ciò stante, gli importi, esposti nella fattura n. xxxxx, a titolo di recesso dal contratto in oggetto, non possono essere addebitati all'odierna ricorrente e devono essere stornati.

Si rileva, ancora, in relazione alla fattura suddetta, che l'importo di € 15,00 per "canone azienda dal 3/4/2012 al 2/6/2012", non può essere addebitato alla ricorrente, avendo la stessa - come si evince chiaramente dalla documentazione agli atti - esercitato il diritto di recesso dal contratto in data antecedente rispetto ai mesi sopra indicati.

Ciò stante, per le motivazioni anzidette, l'intero importo della fattura in esame, a giudizio di questo Comitato, deve essere stornato in favore dell'odierna istante.

In un'ottica di *favor* nei confronti della ricorrente ed a parziale ristoro del disagio patito a causa del disguido sopra riferito, si stabilisce, altresì, che l'operatore Vodafone disponga l'integrale annullamento delle spese legali connesse alla procedura di recupero del credito, come da atto di intimazione del 14 giugno 2012. Per tale ragione, nulla è, conseguentemente, dovuto all'utente a titolo di indennizzo.

Da tutto quanto sopra argomentato, si conclude per l'accoglimento parziale delle domande di parte ricorrente e si stabilisce che la società Vodafone provveda a stornare, in favore della cliente, l'intero importo della fattura n. xxxxx, di complessivi € 5.288,66 e disponga, altresì, l'integrale annullamento delle spese legali connesse alla procedura di recupero del credito vantato dall'operatore, come da atto di intimazione del 14 giugno 2012;

Ritenuto, in ragione di quanto sopra espresso, che l'odierna ricorrente debba provvedere, nel termine di giorni 60 dalla notificazione del presente atto, a corrispondere, a saldo, l'intero importo della fattura n. n. xxxxx, di € 1.014,26;

2. Sulle spese di procedura

Ritenuto, dopo opportuna valutazione del comportamento delle parti in entrambi i gradi della controversia, che l'operatore Vodafone debba corrispondere, in favore della ricorrente, l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, atteso che il legale della medesima ha presenziato alla sola udienza di conciliazione innanzi a questo Corecom e non ha, invece, sostenuto spese per la partecipazione alla procedura di secondo grado;

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

- 1) L'accoglimento parziale delle domande di parte ricorrente, stabilendo che la società Vodafone provveda a stornare, in favore della xxxxx Aquino, con sede in Pietrafitta (Cs), l'intero importo della fattura n. ACO4729591, di complessivi € 5.288,66 (cinquemiladuecentoottantotto/66) e disponga, altresì, l'integrale annullamento delle spese legali connesse alla procedura di recupero del credito vantato dall'operatore, come da atto di intimazione del 14 giugno;
- 2) Liquidà, in favore della ricorrente, l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura;
- 3) Stabilisce che la ricorrente STM S.R.L., nel termine di giorni 60 dalla notificazione del presente atto, corrisponda, a saldo, in favore dell'operatore Vodafone Omnitel l'intero importo della fattura n. xxxxx, di € 1.014,26;
- 4) Resta salva la possibilità per la ricorrente di avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'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) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come disposto dall'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 resistente 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.

I Componenti

F.to Prof. Carmelo Carabetta

F.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

F.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale