

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/294667/2020

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Carofiglio
XXX - Vodafone Italia XXX (Ho.Mobile - Teletu) IL
DIRETTORE**

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”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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

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

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all’adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro;

VISTA l’istanza della società Carofiglio XXX, del 20/06/2020 acquisita con protocollo n. 0264961 del 20/06/2020

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

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L’istante rappresenta: “in riferimento alla gestione del servizio per l’attivazione della promozione attraverso la piattaforma ufficiale vodafone business, come da pagina web diretta ed ufficiale <https://www.vodafone.it/portal/Aziende/Partita-IVA/Tariffe-e-Smartphone/Smartphone/Apple-iPhone-11-Pro> considerato che alla data del 13/04/2020 come da riepilogo ordine allegato, mi apprestavo ad usufruire di tale servizio a distanza anche per la situazione del lockdown in atto covid19 che rendeva impossibile recarsi presso Vostro punto vendita locale. Tale ordinativo comprendeva l’adesione all’offerta Vodafone SMART + acquisto di dispositivo smartphone iPhone 11 pro 256 space gray con la portabilità del numero del precedente operatore, per il quale mi apprestai immediatamente a comunicare il numero di portabilità come da allegato, successivamente mi resi conto che non era indicato il traffico internet nel riepilogo come era indicato nella promozione, allorché non potendo verificare alla conferma d’ordine perché incompleta di dati, e non ricevendo a tutt’oggi un contratto ma solo condizioni generali di contratto generiche via email, verificai nuovamente sulla pagina web dove a distanza di giorni, il 20/04/2020 indicava 25 gb mensile anziché 20gb dove venivano offerte 5gb in più rispetto all’offerta tradizionale allorché sollevato dal dubbio e considerato che la mia soglia media utilizzata con il precedente operatore tre-wind era di 30gb non ritenevo conveniente una eventuale proposta a 20gb e ho provato a contattare prima il servizio clienti ripetutamente, come si evince da sms, ma mi veniva più volte ripetuto che non vedevano i dati perché la pratica era in gestione dal partner, ma tale società ai numeri segnalati non risultava raggiungibile, dopo ripetuti contatti presso il Vostro servizio cliente un operatore mi assicura che comunque una volta attivato avrebbero potuto anche agevolarmi per aggiungere i 5gb considerata l’indicazione promozionale come da portale. Oltre a ciò in data 28/04/2020 dopo finalmente a distanza di 15 gg mi attivano la pratica ma ancora non era disponibile la portabilità, e da verifiche sul mio contratto risultavano disponibile

20gb e non 25gb di traffico come da ulteriore riscontro sulla pagina dove allego screenshot , nel frattempo contattato da operatrice per l'attivazione di una linea fissa mi prometteva di integrare 50gb sulla mia scheda mobile, ma anche in questo caso la signorina è stata poco preparata e l'offerta non era integrabile su scheda business, ora mi trovo con linea fissa casa e senza il traffico internet da integrare alla mia offerta mobile, dati che mediamente consumo sulla mia linea mobile utilizzandola per lavoro, inoltre trovo la sorpresa con l'arrivo della prima fattura, che allego, dove nella promozione veniva indicato il prezzo finito senza alcuna altra voce aggiuntiva tipo tasse o altre spese nemmeno con asterisco di riferimento, ma nella fattura trovo una differenza da 160 euro come da riepilogo ordine, per anticipo sul dispositivo smartphone iPhone 11 pro 256 space gray mi ritrovo ben 183,00 euro, e invece delle 43,00 euro da promozione mi ritrovo 84,18 ed oltre a ciò ulteriori spese per ricarica automatica 10,00 euro di costo attivazione sim e 20,00 di , quindi oltre ai danni anche la beffa e il disagio di dover camminare con due schede un mese considerato che la portabilità mi è stata effettuata il 15/05/2020 come da sms allegato. Dagli algoritmi contabili utilizzati, la prima Fattura non fiscale Data Periodo 28 aprile 2020 - 16 maggio 2020 AM09524XXX del 21 maggio 2020 è subito apparsa non in linea con le 160,00 euro + 43,00 proposte dall'annuncio pubblicitario via web prima e come da conferma riepilogo ordine allegata alla presente, quando invece da come si evince dal Codice del Consumo la pubblicità dovrebbe rispettare i requisiti di correttezza, veridicità e trasparenza, cosa che la VODAFONE BUSINESS vorrebbe far risultare di secondaria importanza. La mancanza di spiegazioni chiare su come si sarebbe raggiunto l'importo delle 303,79 euro di questa fattura e le altre voci nascoste, avrebbe fatto sì a non avviare l'ordinativo dell'offerta proposta e di conseguenza rivolgersi ad altro operatore più conveniente o meglio ancora rimanere con il precedente. È considerata ingannevole (articoli 21-23 del Codice del consumo) una pratica commerciale che contiene informazioni non rispondenti al vero o, seppure di fatto corretta, in qualsiasi modo, anche nella sua presentazione complessiva, induce o è idonea ad indurre in errore il consumatore medio riguardo ad uno o più dei seguenti elementi e, in ogni caso, lo induce o è idonea a indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso, idonee a indurre in errore il consumatore medio, falsandone il processo decisionale. L'induzione in errore può riguardare il prezzo o il modo in cui questo è calcolato o l'esistenza di uno specifico vantaggio quanto al prezzo; la disponibilità sul mercato del prodotto, le sue caratteristiche, i rischi connessi al suo impiego.”. Tanto argomentato, ha domandato: “La Ditta chiede l'accoglimento dell'istanza, considerato che la richiesta di attivazione della promozione è frutto di una non chiara e corretta proposta commerciale attuata dal gestore telefonico via web, continuata con disservizi e inesistenza di risposte ai continui ed estenuanti solleciti telefonici al servizio clienti prima classe ed e l'invio di pec in data 25/05/2020 senza sortire alcun effetto e che si allega alla presente, Per tale motivo CHIEDE All'ill.mo Co.Re.Com. di far provvedere allo storno della differenza tra quello indicato in fattura non fiscale Data Periodo 28 aprile 2020 - 16 maggio 2020 AM09524XXX del 21 maggio 2020 di € 303,79 e quello indicato nella promozione in modo ingannevole di € 160,00+€ 43,00 e confermato con il riepilogo d'ordine che allego, nel dettaglio (160,00 costo di attivazione una tantum + 43,00 costo ricorrente mensile), poi riscontrato in fattura (183,00 una tantum + 84,18 + 20,00 oltre iva di ricarica automatica e 10,00 euro oltre iva, per un totale di 303,79) per una differenza di ben euro 100,79 oltre 400 euro per spese di conciliazione e definizione per un totale di € 500,79 Preciso che, come lasciava intendere la promozione, rimane da pagare mensilmente 43,00 euro comprensivi di iva per 30 mensilità dove 30,00 euro comprensivi di iva sono per l'acquisto del dispositivo e 13,00 euro comprensivi di iva per i servizi da erogare considerati nella promozione, e di sollecitare la variazione dei giga da fornire per il consumo mensile da 20gb a 25gb. Oltre a ciò chiedo all'ill.mo Co.Re.Com. l'adozione de provvedimento temporaneo diretto a garantire la continuità della fruizione del servizio, ivi incluso l'utilizzo dei terminali a esso associati, o della numerazione in uso, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera e) della legge 14 novembre 1995, n. 481”.

La resistente eccepisce in via preliminare l'infondatezza in fatto, oltre che in diritto, delle richieste avanzate dal ricorrente, in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata. Precisa, difatti, come i costi riportati nella fattura oggetto di contestazione siano assolutamente conformi all'offerta a cui l'utente ha aderito, in quanto in ogni fattura, che è bimestrale, sono addebitati i costi di due rate mensili. Inoltre nella fattura contestata è altresì addebitato il contributo iniziale pari a euro 183,00. Rappresenta peraltro che, in relazione alle utenze business, i prezzi sono sempre indicati senza includere l'IVA che, pertanto, deve essere aggiunta al costo previsto per il contributo di attivazione di euro 150,00, ottenendo così la somma contestata di euro 183,00 di cui sopra. Conclude che non si ravvisano, dunque, errori o anomalie nella fatturazione de qua. Evidenzia inoltre che da sistema, si evince come la portabilità del numero sia stata ritardata a causa dell'utente stesso il quale le avrebbe, inizialmente, fornito alla società dei dati inesatti. Ciò ha comportato che la prima richiesta di migrazione,

sia stata rifiutata dall'operatore donating proprio a causa di tali incongruenze e solo con la seconda richiesta di migrazione e il contestuale inserimento dei dati ritenuti corretti dal donating, la portabilità è avvenuta correttamente, come rilevabile dalle schermate allegate. Nel merito eccepisce l'inammissibilità delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso ai sensi dell'articolo 20, comma 4, della Delibera 353/2019/CONS, e l'assenza di prove prodotte dal ricorrente a sostegno delle proprie ragioni da cui potrebbero derivare responsabilità per la società. Precisa che sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente è attualmente attivo e non risulta essere presente alcun insoluto a suo carico. Per tali motivi ha concluso domandando il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto. Successivamente, il ricorrente ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, Delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche e integrazioni, una memoria con cui, oltre a insistere nelle richieste già formulate, ha evidenziato che la società ha reiterato comportamenti di pratica commerciale scorretta e ingannevole già oggetto di sanzioni da parte dell'Autorità Garante della concorrenza e del mercato e che ha comunque provveduto a pagare la prima fattura nonostante l'importo esoso, avendo attivato la domiciliazione bancaria.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande della parte istante possono essere accolte parzialmente. Dall'esame della documentazione in atti e, in particolare, dal riepilogo online dell'ordine e dallo screenshot della promozione online, allegati dall'utente, emerge che questi, ha aderito all'offerta "Zero Sorprese" con la tariffa Vodafone Smart al costo di € 20,00 mensili, oltre al costo di 10 € per l'attivazione della Sim, che prevedeva in associazione la vendita rateizzata di un telefono cellulare al costo di € 23,00 a rata, oltre un anticipo di 150,00 €, quale contributo di attivazione. Tuttavia il ricorrente ha lamentato l'applicazione di importi difforni da quelli pattuiti. La resistente dal canto suo, non ha allegato le condizioni contrattuali ovvero il dettaglio dell'offerta promozionale, ma ha sostenuto la regolarità dei costi addebitati, in quanto in ogni fattura bimestrale sono state addebitate due rate mensili, mentre il costo del contributo di attivazione indicato nella promozione non includeva l'IVA, trattandosi di contratto business. Invero, analizzando nel dettaglio le due fatture allegate dall'istante, emerge che nella fattura n. AM09524XXX del 21 maggio 2020 i costi di attivazione della Sim di € 10,00 e di ricarica pari ad € 20,00 sono corretti in quanto conformi alla proposta, mentre i costi addebitati a titolo di rate mensili non corrispondono a quanto riportato nella promozione (€ 86,14 anziché €23,00); occorre peraltro rilevare che contrariamente a quanto sostenuto dall'operatore la fattura non è bimestrale, ma riguarda il periodo 28 aprile – 16 maggio. Né corrisponde ai costi previsti nell'offerta sottoscritta la somma addebitata a titolo di contributo di attivazione (183 € anziché 150,00), esente da IVA, diversamente da quanto eccepito dalla società, come si evince dalle note in calce alla fattura, così come sono esenti da IVA i pagamenti rateali. Nella fattura n. AM13578XXX del 22 luglio 2020 i costi addebitati a titolo di ricarica (€ 40,00) risultano corretti, in quanto la fattura è bimestrale, ovvero relativa al periodo dal 17 maggio al 16 luglio 2020 (per cui 20 € x 2), mentre i costi addebitati a titolo di rate mensili (€ 56,12) non coincidono con quanto indicato nell'offerta (€ 23x 2= 46,00. anziché 56,12). Per ciò la società è tenuta al ricalcolo delle fatture allegate, mediante il rimborso/storno di quanto addebitato in eccedenza rispetto alle condizioni contrattuali per come ut supra dettagliatamente evidenziato. Non viene invece accolta la richiesta di variazione dei GIGA da fornire per il consumo mensile da 20gb a 25gb, atteso che non vi è prova alcuna che siano stati attivati 20gb, anziché 25 gb. Da ultimo, relativamente alle spese di procedura, appare equo liquidare a favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) considerato che tutta la procedura si è svolta tramite la piattaforma del "Conciliaweb", e che l'istante ha presenziato all'udienza di discussione tramite collegamento in audioconferenza. Il maggiore importo richiesto dall'istante non è infatti giustificato attesa la mancata allegazione, agli atti, della prova di eventuali (e pertinenti) spese sostenute, secondo quanto previsto dall'art. 20, comma 6, del Regolamento.

DETERMINA

- Vodafone Italia XXX (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 20/06/2020, è tenuta a rimborsare o stornare a favore del ricorrente dalle fatture n. AM09524XXX del 21 maggio 2020 e n. AM13578XXX del 22 luglio 2020 gli importi addebitati in eccedenza rispetto alle condizioni pattuite come evidenziato nel dettaglio nella trattazione, nonché a liquidargli, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
ROSARIO CARNEVALE