AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 30

XXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/495623/2022)

Il Corecom Molise

NELLA riunione del Il Corecom Molise del 23/12/2022;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi,* come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l'istanza di del 31/01/2022 acquisita con protocollo n. 0031957 del 31/01/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il ricorrente nella descrizione dei fatti, su formulario GU14, dichiara quanto segue: Rendo noto che nel mese di ottobre 2020 riceviamo la fattura Vodafone, la n° AL19654549 di euro 798,90 e, analizzando il dettaglio dei costi, ci siamo accorti che, le tariffe erano notevolmente aumentati, nello specifico un'opzione che costava 20,00 euro al bimestre era passata al costo di 60,00 al bimestre. Riceviamo poi la fattura n°AL24028884 emessa in data 19 dicembre 2019 di euro 1.148,09, riscontriamo l'aumento dei costi come nella fattura sopra precedente, oltre a notare il raddoppiamento

dei canoni associati alle utenze fisse, nello specifico Vodafone ci ha addebitati in più 40 € + 96 € +96 € + 96 €. Stessa cosa nella fattura n°AL03224838 emessa il 20 febbraio 2020 di euro 1.327,27, oltre ad addebitarci euro 230,00 per servizi extra. In totale Vodafone Italia Spa, ci ha addebitato illegittimamente euro 1.056,00. Rendiamo noto che MAI Vodafone Italia Spa ci ha informati, con adeguato preavviso, di tali eventuali modifiche, come un SMS o altro mezzo idoneo, relativa all'operazione di rimodulazione costi piani tariffari, così facendo, l'operatore ci ha di fatto negato la possibilità di esercitare il diritto di recesso e, se del caso, di scegliere altro operatore ed altre tariffe corrispondenti. Ai sensi dell'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il gestore telefonico ha senz'altro la facoltà di modificare le condizioni contrattuali: "Gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni." Non a caso, con un recente provvedimento, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (Agcm-Antitrust) ha chiuso tre istruttorie di cui una nei confronti di Vodafone Italia Spa, riconoscendo la scorrettezza di tali pratiche commerciali. Mentre, per quanto riguarda l'addebito per traffico extra soglia internazionale, associato all'utenza di euro 230,08, riscontrato nella fatturan°AL03224838 emessa il 20 febbraio 2020, sul punto giova richiamare l'orientamento dell'Autorità(cfr. da ultime 10/10/CIR, 11/10/CIR, 14/10/CIR, 20/10/CIR), infatti, in caso di offerte che prevedono una determinata quantità disservizi per un periodo di tempo ad un prezzo predefinito, se l'operatore, in caso di superamento di tale quantità nell'arco temporale di riferimento, addebita all'utente, con fatturazione "a consumo", servizi non compresi nell'offerta senza fornire un idoneo previo avviso sul superamento del limite e sulla conseguente fatturazione aggiuntiva, ai fini della risoluzione in via amministrativa della controversia si deve procedere allo storno delle somme in eccedenza. Si rileva infatti che il gestore non ha fornito idoneo preavviso sul superamento del limite e sulla conseguente fatturazione aggiuntiva. Evidenziamo che in data 28 febbraio 2020, abbiamo provveduto ad inviare a Vodafone Italia Spa, mezzo PEC, regolare contestazione delle fatture: n° AL19654549 emessa il 19 ottobre 2019 di euro 798,90; n°AL24028884 emessa il 19 dicembre 2019 di euro 1.148,09; n°AL03224838 emessa il 20 febbraio 2020 di euro 1.327,27, PEC alla quale, ad oggi non abbiamo ricevuto risposta. Richiesta: Risulta illegittima la rimodulazione tariffaria sulle utenze mobili e fisse, associate al contratto vodafone Italia Spa, avente codice cliente pertanto si chiede a Vodafone il ripristino sulle utenze, di tutte le originarie condizioni, costi, tariffe e relative modalità di maturazione etipologia di utilizzo ed il conseguente rimborso dei maggiori costi tariffari a decorrere dalla data di entrata in vigore di tale rimodulazione sino alla data del futuro ripristino delle condizioni, oltre chiedere lo storno di tutta la posizione debitoria, ad oggi presente, un indennizzo di euro 600,00 per il mancato riscontro alla PEC inviata in data 28 febbraio 2020, un indennizzo di euro 400,00 per mancata comunicazione modifiche condizioni economiche e un indennizzo di euro 400,00 per mancato avviso sul superamento traffico dati, tutto come da Allegato A alla Delibera Agcom n. 347/18/CONS.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nelle proprie memorie difensive afferma quanto segue: In riferimento al procedimento di definizione in oggetto, la Società Vodafone Italia S.p.a., da noi rappresentata, per spirito conciliativo e senza riconoscimento di responsabilità, confermando la cessazione del contratto, si impegna a: - stornare l'importo totale insoluto relativo al contratto avente codice cliente , in relazione alle fatture emesse ed in emissione fino alla chiusura del ciclo di fatturazione, nonché a ritirare la pratica di recupero crediti a proprie cure e spese; - corrispondere all'. la somma di euro 600,00 (seicento/00), con bonifico bancario. L' si impegna a comunicare a mezzo e-mail all'indirizzo a.monaco@studioapz.com il codice IBAN e l'intestatario del c/c sul quale il bonifico deve essere effettuato e la Vodafone Italia S.p.a. si impegna ad effettuare detto bonifico entro e non oltre 120 giorni dalla suddetta comunicazione. Le parti dichiarano, con la sottoscrizione del presente accordo e l'esatto adempimento di quanto ivi previsto, di ritenersi integralmente soddisfatte delle intese raggiunte, intendendosi risolte, transatte e contestualmente rinunciate tutte le domande e pretese che trovino titolo nei rapporti tra di loro intercorsi, come descritti nell'istanza introduttiva della presente procedura, relativamente ai quali le parti dichiarano, quindi, di nient'altro avere a pretendere l'una dall'altra a nessun titolo o ragione.

3. Motivazione della decisione

Si ritiene che la domanda dell'istante possa essere parzialmente accolta per le motivazioni illustrate di seguito. Dall'esame dell'istanza presentata e dall'istruttoria svolta emerge che la con-troversia in esame può essere ricondotta sostanzialmente alla fattispecie della fatturazione non giustificata e all'addebito per traffico in roaming. In linea ge-nerale, gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto (cfr. art. 4 Delibera AGCOM 179/03/CSP) ovvero, ove le condizioni pattuite non fossero quelle effettiva-mente offerte, l'utente ha diritto al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli ri-sultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fat-tura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente. Ebbene, nella fattispecie in esame, a sostegno di quanto lamentato parte istante allega nella propria documentazione le fatture n° AL19654549 / n° AL24028884, nel-le quali si riscontra un aumento dei costi ed il raddoppio dei canoni associati alle utenze fisse, e la fattura n° AL03224838 nella quale, oltre agli aumenti ri-scontrati nelle fatture precedenti, si ha un addebito di € 230,00 per servizi ex-tra. Nello specifico, l'ammontare dei costi contestati è di € 1.056.00. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si osserva che le richieste dell'istante possono trovare accoglimento in quanto l'operatore non ha dimo-strato di aver fornito idoneo preavviso all'utente delle modifiche contrattuali avvenute. Difatti, il disposto dell'art. 70, comma 4, del Codice delle comunica-zioni elettroniche sancisce "Le modifiche sono comunicate al contraente con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, e contengono le informazioni

complete circa l'esercizio del diritto di recesso." Per quanto concerne il traffico dati in roaming della fattura n° AL03224838, si rimanda alla delibera Ag-com n. 326/10/CONS che ha introdotto una serie di misure regolatorie volte a garantire agli utenti un controllo effettivo della spesa e, in particolare, la predi-sposizione di specifici sistemi di allerta per il consumatore e di meccanismi di blocco del servizio di trasmissione dati al raggiungimento di un determinato importo. Ne deriva che, in assenza di controdeduzioni della società Vodafone, la medesima è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione ammi-nistrativa – contabile inerente alle utenze fisse e mobili della parte istante me-diante lo storno e/o rimborso di tutti gli importi addebitati eccedenti l'offerta sottoscritta e al pagamento di un indennizzo di € 600,00 così come proposto dall'operatore nelle proprie memorie. Inoltre, nella documentazione prodotta da parte istante risulta una pec del 28/02/2020 in cui si contestano le suddette fatturazioni. Tale missiva, alla quale l'operatore non ha provato di aver dato ri-sposta, può essere inquadrata nell'ambito dei reclami. Sulla funzione del re-clamo si rimanda alla delibera Agcom 179/03/CSP, che ha definito "reclamo":" l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomuni-cazione per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". Si ritiene, dunque, di riconoscere all'istante l'indennizzo all'art. 12, comma 1, del Regolamento indennizzi. In applicazione di quest'ultimo, considerato l'arco temporale in-dennizzabile – svolgentesi dal 28/02/2020, data di ricevimento del reclamo, fi-no al 25/01/2022, data dell'udienza di conciliazione, al netto dei 45 giorni di tempo a disposizione dell'operatore per fornire la risposta ai sensi della Carta dei servizi – si ritiene di riconoscere un indennizzo nella misura massima pre-vista di euro 300,00.

DELIBERA

Articolo 1

1. Per le motivazioni illustrate in premessa, si ritiene di: • Regolarizzare, al netto delle note di credito già emesse, la posizione contabile – amministrativa dell'istante mediante lo storno e/o rimborso relativa alle fatture n° AL19654549/ n° AL24028884/ n° AL03224838 per quanto riguarda la fatturazione emessa dall'operatore Vodafone Italia S.p.A., oltre al ritiro, a cura e spese dell'operatore della pratica di recupero crediti eventualmente aperta per l'insoluto ; • Riconoscere indennizzo di € 600.00 (seicento/00); • Riconoscere un indennizzo di € 300.00 (trecento/00) in favore dell'utente ed a carico di Vodafone Italia S.p.A., ai sensi dell'articolo 12, comma 1 della Delibera 347/18/CONS;

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Campobasso, 23/12/2022

IL PRESIDENTE

Fabio Talucci
23.12.2022
14:53:18
GMT+01:00