

DELIBERA N. 118 DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA
SPA (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/4997/2018)

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 03/07/2019;

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 “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

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 sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza di XXX del 06/08/2018 acquisita con protocollo N. 0073132 del 06/08/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 24/05/2018, l’istante XXX ha presentato istanza di definizione lamentando spese/fatturazioni non giustificate, mancata trasparenza

contrattuale, cessazione amministrativa dell'utenza nei confronti della società Vodafone Italia X (Ho.Mobile), d'ora in poi Vodafone.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell'audizione e del procedimento stesso, ha dichiarato quanto segue:

- dopo aver attivato l'offerta "Vodafone Casa internet e Telefono" sulla rete fissa 0521XXXX531 intestandola alla coniuge sig.ra YYY, nel mese di ottobre 2016 decideva di passare all'offerta "Casa Edition" e intestarla sé medesimo. Tale adesione avrebbe dovuto implicare l'automatica disdetta della precedente offerta;
- circa 4 mesi dopo, a seguito di una verifica sul conto corrente, si accorgeva di ricevere fatture "doppie", sia a nome XXX, sia a nome YYY, con esborso di circa 160,00 euro per bimestre;
- il Servizio Clienti, interpellato sulla questione, suggeriva la voltura del contratto, che vedeva come cedente YYY e come cessionario XXX, e che veniva eseguita a marzo 2017; - nel mese di gennaio 2017 riceveva una nota di credito di euro 26,07 senza comprenderne il riferimento.

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

Rimborso delle fatture non dovute;

b) Indennizzo per mancato riscontro al reclamo;

c) Chiusura della posizione intestata a Monica YYY, senza oneri e storno di eventuali insoluti.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare, Vodafone eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste formulate nel GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Eventuali domande eccedenti la richiesta trattata dinanzi al Corecom dovranno essere considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione.

Nel merito, Vodafone rivendica la correttezza del proprio operato gestionale e considera inammissibile qualsiasi richiesta avanzata a titolo di rimborso, storno, indennizzo. In particolare: - il sig. XXX aveva sottoscritto una proposta di abbonamento che prevedeva l'attivazione della Sim 347XXXX462 con il piano "Casa Edition";

- in data 04/04/2017 veniva effettuato il subentro per la linea 0521XXXX531 a favore del sig. XXX;
- gli importi fatturati appaiono pertanto corretti in quanto, in relazione al codice cliente n. 1.29845245 intestato alla sig.ra YYY, dopo il subentro *de quo* non risultano emesse ulteriori fatture;
- non risulta presentata alcuna richiesta di disattivazione per l'utenza fissa 0521XXXX531.

Sotto il profilo amministrativo e contabile precisa che la sig.ra YYY è attiva con ricaricabile e non presenta insoluti, mentre il sig. XXX è attivo e non presenta insoluti.

3. Motivazione della decisione

Nel caso di specie trova applicazione *ratione temporis* il Regolamento sugli indennizzi di cui alla delibera n. 73/11/CONS, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS. Preliminarmente, occorre evidenziare come la richiesta di cessazione della posizione intestata alla sig.ra YYY non può essere oggetto di trattazione in quanto domanda nuova rispetto alle richieste avanzate nell'istanza UG.

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere accolte come di seguito precisato.

a) La richiesta di rimborso delle fatture non dovute di cui al punto a) e di indennizzo per mancata risposta a reclamo di cui al punto b) sono trattate congiuntamente e vengono accolte come segue. Dall'esame dell'istanza presentata e dall'istruttoria svolta emerge che la controversia in esame può essere ricondotta sostanzialmente alla fattispecie della fatturazione non giustificata.

In merito alla lamentata scorrettezza della fatturazione, va premesso, in linea generale, che gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto (cfr. art. 4 della Delibera AGCOM 179/03/CSP) ovvero, ove le condizioni pattuite non fossero quelle effettivamente offerte, l'utente ha diritto al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite. Per quanto riguarda la richiesta, avanzata dall'istante, di rimborso delle fatture, va osservato che secondo l'orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Sent. Cassaz. Civ. Sez. III, 28 maggio 2004 n. 10313, Corte di Cassazione, Sezione III Civile, 2 dicembre 2002 n. 17041), la bolletta è un atto unilaterale di natura meramente contabile. Per tale motivo l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni eseguite secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente. A sostegno di quanto lamentato, il sig. XXX ha prodotto quattro fatture a lui intestate ritenendole parzialmente illegittime e, come tali, non dovute per la parte contestata: - la n. AH07698471, emessa per il periodo 03/03/2017-27/04/2017, la n. AH11343717, emessa per il periodo 28/04/2017-22/06/2017, la n. AH15023542 emessa per il periodo 23/06/2017-17/08/2017, - la n. AH18704201, emessa per il periodo 18/08/2017-12/10/2017. Tali documenti evidenziano due canoni, uno per l'offerta "Casa Edition" ed un altro per l'offerta "Vodafone Casa Internet e Telefono Flat Ovunque Plus". L'utente ha prodotto, altresì, tre fatture intestate alla sig.ra YYY - la n. AG20922138, emessa per il periodo 29/10/2016-23/12/2016, la n. AH03398698, emessa per il periodo 24/12/2016-17/02/2017, e la n.

AH06993154, emessa per il periodo 18/02/2017-14/04/2017 - che espongono i costi dell'offerta "Vodafone Casa Internet e Telefono Flat Ovunque Plus". Ha inoltre allegato il reclamo offerto al gestore e dal quale emergono, per ciascuna fattura, gli importi contestati relativi all'offerta ritenuta non più in vigore, fornendo, pertanto, elementi idonei a costituire oggetto di confutazione da parte dell'operatore.

A fronte di tale allegazione, Fastweb ha eccepito che il sig. XXX aveva sottoscritto una proposta di abbonamento per l'attivazione della sim mobile 347XXXX462 con il piano "Casa Edition" e che solo successivamente veniva effettuato a suo favore il subentro per la linea fissa 0521XXXX531.

In effetti, la documentazione prodotta dal gestore evidenzia, alla data del 1° ottobre 2016, una proposta di conclusione di contratto di servizio di abbonamento mobile che vede come cliente il sig. XXX e con sottoscrizione da parte della sig.ra YYY quale delegato. Il piano tariffario prescelto è "Casa Edition". Il gestore allega, altresì, il documento "Allegato 3 alla Proposta di Cessione del Contratto Cessionario non Cliente Abbonamento", che vede la sig. YYY quale cedente e il sig. XXX quale cessionario. Il documento è datato 15/03/2017, quindi successivo di ben 5 mesi alla sottoscrizione della proposta di abbonamento. Secondo il gestore, dunque, gli importi fatturati sono corretti in quanto, una volta effettuato il subentro, non sono state emesse ulteriori fatture a carico della sig.ra YYY. A ben vedere, la contestazione dell'istante rivela un contenuto diverso o comunque più ampio rispetto alla questione della fatturazione intestata alla sig.ra YYY, come parrebbe ritenere il gestore quando afferma che, ad avvenuto subentro, l'YYY non ha più ricevuto fatture a suo nome. Nel reclamo del 10/01/2018 l'istante riferisce che la nuova offerta che aveva deciso di attivare comprendeva il servizio rete fissa+adsl+telefonia mobile: la contestazione mossa al gestore è dunque quella di aver continuato a fatturare, in aggiunta al nuovo, anche il precedente profilo tariffario. Su questa circostanza il gestore tace, come tace sul reclamo che tale circostanza voleva segnalare. L'operatore dichiara l'assenza di anomalie, che gli importi fatturati alla sig.ra YYY sono corretti e che non risultano richieste di disattivazione sull'utenza fissa 0521XXXX531. Nulla dice, invece, sulla fatturazione emessa a carico del sig. XXX, se essa sia corretta o meno, per la parte o per il tutto. Nulla dice sul fatto che tutte le voci esposte nelle fatture a nome XXX fossero state effettivamente prospettate all'istante e che quest'ultimo avesse a sua volta prestato un consenso inequivoco, effettivo e consapevole. Nulla dice, infine, sulla compatibilità tra le due offerte indicate in fattura o sull'adeguamento del piano di rete fissa che il modulo di adesione sopra citato prevede per quei clienti che, avendo già concluso con Vodafone un contratto per il servizio ADSL o Fibra e di Connettività Wireless, abbiano poi aderito all'offerta "Casa Edition".

Tanto premesso, in assenza di evidenze documentali specifiche e dettagliate sulle quali fondare la pretesa creditoria relativa agli importi fatturati al sig. XXX relativamente all'offerta "Vodafone Casa Internet e Telefono Flat Ovunque Plus", se ne dispone il rimborso/storno. Poiché il ciclo di

fatturazione agli atti relativo a “Casa Edition” prende avvio il 03/03/2017, si ritengono legittimamente emesse le tre fatture (n. AG20922138, per il periodo 29/10/2016-23/12/2016, n.

AH03398698, per il periodo 24/12/2016-17/02/2017, n. AH06993154, per il periodo 18/02/2017-14/04/2017) a carico della sig.ra YYY per l’offerta “Vodafone Casa Internet e Telefono Flat Ovunque Plus”, per cui nulla deve il gestore all’istante su queste ultime.

Viene poi accolta la richiesta di mancata risposta al reclamo stante l’evidenza di qualsiasi riscontro in merito. Per l’art. 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, “Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249” qualora un utente rivolga un reclamo all’operatore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Il mancato riscontro al reclamo, per tali ragioni, giustifica il riconoscimento all’utente di un indennizzo “da mancata risposta al reclamo”. Poiché nel caso di specie non risulta che l’operatore abbia dato prova di aver mai provveduto a rispondere al reclamo *de quo* presentato il 10 gennaio 2018, la richiesta di indennizzo viene accolta nella misura di euro 2,50 *pro die* stabilita dal comma 1, art. 12 del Regolamento indennizzi, in combinato disposto con il comma 2 della stessa norma, a tenore della quale l’indennizzo è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo, purché riconducibili al medesimo disservizio. Individuando infatti il *dies a quo* nel giorno 25 febbraio 2018 (il primo giorno successivo al decorso del termine dei 45 giorni entro cui il gestore avrebbe dovuto rispondere all’utente) e il *dies ad quem* nel 24 maggio 2018, data di presentazione dell’istanza di conciliazione della controversia, si contano complessivamente 88 giorni di ritardo che, moltiplicati per euro 2,50 *pro die*, danno 220,00 euro di indennizzo.

Per questi motivi, il Corecom, all’unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l’istanza di Porcedda nei confronti della società Vodafone Italia X (Ho.Mobile), per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia X (Ho.Mobile), è tenuta a pagare in favore dell’istante, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza:
 - I. euro 220,00 (duecentoventi/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

3. La società Vodafone Italia X (Ho.Mobile) è tenuta inoltre allo storno/rimborso degli importi fatturati al sig. XXX relativamente all'offerta "Vodafone Casa Internet e Telefono Flat Ovunque Plus".
4. La società Vodafone Italia X (Ho.Mobile), è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del Regolamento.

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

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.

Bologna, 03/07/2019

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi