

**DELIBERA N. 157/2019 XXX / VODAFONE ITALIA X (HO.MOBILE -
TELETU) (GU14/84751/2019)**

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 24/10/2019;

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. 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 modificato 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 dalla delibera n. 296/18/CONS e da ultimo dalla delibera 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 59/2018 del Corecom Emilia-Romagna;

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 17/02/2019 acquisita con protocollo n. 0066897 del 17/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 24.10.2019;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 17/02/2019; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 17/01/2019), quanto segue. In data 22 giugno 2015, Vodafone migra da Fastweb l'utenza 052XXXX347 nonostante disdetta, nei termini previsti, da parte dell'istante. La controversia in oggetto viene definita da questo Corecom in data 13 marzo 2018 con delibera n. 59/2018. Vodafone versa gli indennizzi decisi, tuttavia, la vicenda, nel frattempo, si riapre quando, in data 23 marzo 2016, Vodafone attiva il contratto di fornitura ed inizia ad emettere fatture, che continua ad addebitare sulla carta di credito, fino a blocco della stessa. A seguito dei reclami in data 5 aprile e 27 settembre 2016, Vodafone provvede a stornare le fatture emesse ed a rimborsare quelle incassate: AG04110431 23/03/2016 50,00 stornata e rimborsata AG07512297 21/05/2016 50,01 stornata e rimborsata AG10858118 20/07/2016 50,00 stornata AG14220282 15/09/2016 60,00 stornata. Tuttavia, la vicenda non si conclude nemmeno in tale occasione. Vodafone, infatti, a partire dal 09/11/2016 ricomincia ad emettere fatture bimestrali, dapprima di importo ridotto (10 euro), ma poi via via crescendo fino a raggiungere cifre ben più elevate (81,98 euro). Ignora inoltre completamente i successivi reclami (7 marzo e 30 giugno 2017), continuando a fatturare: l'ultima ricevuta risale al 29 gennaio 2019. Di seguito l'elenco delle fatture, che l'istante ritiene debbano essere stornate: AG17656693 09/11/2016 euro 10,00 insoluta da stornare, AH00106571 04/01/2017 euro 10,00 insoluta da stornare, AH03639730 02/03/2017 euro 10,00 insoluta da stornare, AH07232868 27/04/2017 euro 62,98 insoluta da stornare, AH10866924 21/06/2017 euro 62,98 insoluta da stornare, AH14537528 16/08/2017 euro 62,98 insoluta da stornare, AH18225338 11/10/2017 euro 62,98 insoluta da stornare, AH21957263 08/12/2017 euro 62,98 insoluta da stornare, AI01989523 01/02/2018 euro 62,98 insoluta da stornare, AI05855702 28/03/2018 euro 62,98 insoluta da stornare, AI09759852 29/05/2018 euro 70,98 insoluta da stornare, AI13721113 28/07/2018 euro 75,98 insoluta da stornare, AI17710106 27/09/2018 euro 76,98 insoluta da stornare, AI21739701 28/11/2018 euro 81,98 insoluta da stornare, AL01602797 29/01/2019 euro 81,98 insoluta da stornare. Infine, Vodafone attiva arbitrariamente un servizio di segreteria telefonica, a cui l'istante afferma di non potere nemmeno accedere, ciò procurando disagi e malintesi di vario tipo. Tutto ciò premesso, l'istante è a richiedere: 1) chiusura del contratto tuttora in essere (e presente sul portale web di Vodafone e sull'App MyVodafone), cessazione dell'utenza 052XXXX347 e del relativo servizio di segreteria telefonica, cancellazione del proprio nominativo dall'elenco abbonati e

ripristino della libera disponibilità del doppio telefonico; 2) immediata cessazione della fatturazione e storno di tutte le fatture emesse o in fase di emissione; 3) indennizzo per mancata risposta al reclamo del 30 giugno 2017 ed al precedente del 7 marzo 2017; 4) indennizzo per attivazione di servizi non richiesti ex art. 9 All.to A delibera n. 347/18/CONS con decorrenza dal 5 aprile 2015 (data del primo reclamo) oppure, in alternativa, dal 9 novembre 2016 (data in cui Vodafone ha ripreso a fatturare i servizi non richiesti voce, internet e segreteria telefonica) fino al 17 gennaio 2019 (data del verbale di mancata conciliazione).

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria in data 02.04.2019, evidenzia quanto segue. Innanzitutto, contesta la fondatezza della domanda di indennizzo per attivazione non richiesta di servizi ex art. 9 del nuovo Regolamento Indennizzi, la fatturazione successiva a disdetta non potendo in nessun caso essere fatta rientrare in tale ambito e non sorgendo pertanto alcun diritto all'indennizzo in favore dell'istante, come da costante orientamento AGCOM (cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR, 104/14/CIR). Ricorda poi di avere prontamente fornito all'istante il codice di migrazione per effettuare il rientro in Fastweb (missive in data 07.07.2015 e 28.10.2015), cui non sarebbe seguita alcuna domanda in tal senso da parte di alcun operatore. Rileva inoltre come, in virtù di quanto previsto dalle Condizioni generali di contratto, le fatture possano essere contestate unicamente entro 45 gg. dalla loro emissione nonché l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi, ledendo essi il diritto di difesa del gestore per la ragione che i dati di traffico, per motivi di tutela della riservatezza, possono essere conservati per un periodo massimo di sei mesi. Rileva, infine, come l'istante non abbia prodotto prove a sostegno delle proprie tesi e richieste e come il medesimo risulti attualmente attivo e a debito per euro 940,74.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Con provvedimento decisorio n. 59 del 13.03.2018 questo Corecom aveva già accertato la non contestabilità della dinamica dei fatti così come riportati dall'istante, il quale in un primo momento aveva deciso di sottoscrivere un contratto telefonico con Vodafone, salvo poi, a seguito di ripensamento entro le 48 ore successive, esercitare il diritto di recesso per rimanere con Fastweb. E' riportato nel detto provvedimento: "Appare non controversa e non contestata la dinamica dei fatti esposta dall'odierno istante che in un primo momento decide di sottoscrivere un contratto telefonico con Vodafone ma dopo 48 ore cambia idea ed esercita diritto di recesso, volendo restare con il proprio operatore Fastweb. Nella memoria di costituzione dell'operatore non viene fornita prova contraria e pertanto occorrono tutti gli elementi per il riconoscimento degli indennizzi richiesti". Nella memoria succitata, Vodafone non fornisce nemmeno ora alcuna prova idonea a confutare quanto riportato dall'istante, il quale dunque ha diritto all'accoglimento, sia pure parziale, delle richieste avanzate. In particolare, la richiesta di cui al punto 1) può essere accolta. Vodafone è dunque tenuto a provvedere alla chiusura del contratto tuttora in essere, alla cessazione dell'utenza 052XXXX347 e del relativo servizio di segreteria telefonica, nonché alla cancellazione del nominativo dell'istante dall'elenco abbonati, in ossequio all'art. 20, comma 4, del nuovo Regolamento. Per le stesse ragioni, può essere accolta anche la richiesta di cui al punto 2). Vodafone è dunque tenuto alla immediata cessazione

della fatturazione in atto, nonché allo storno di tutte le fatture sinora emesse. Anche la richiesta di cui al punto 3) può essere accolta. L'istante produce in atti i reclami in data 7 marzo e 30 giugno 2017, cui Vodafone non dimostra di avere fornito riscontro. La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 22.04.2017 (data di inoltro del primo dei due reclami, cui aggiungere i 45 giorni che da contratto il gestore ha a disposizione per fornire riscontro) fino al giorno 17.01.2019 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile, l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma massima prevista, ammontante ad euro 300,00 (trecento/00), a norma dell'art. 12, commi 1 e 2, del nuovo Regolamento indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS). La richiesta di cui al punto 4) non può essere invece accolta. La fattispecie in esame, come delineata dall'istante, appare, infatti, configurabile non già quale attivazione non richiesta di servizi bensì quale fatturazione successiva a disdetta, come tale non suscettibile di alcun indennizzo, in linea del resto con un consolidato orientamento di Agcom che distingue nettamente le due fattispecie, non consentendo una loro assimilazione e impedendo, in ragione di ciò, di potere estendere in via analogica alla seconda (fatturazione successiva a disdetta) l'indennizzo espressamente previsto per la prima (attivazione non richiesta di servizi).

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Vodafone Italia spa per le motivazioni di cui in premessa.
2. Vodafone Italia X è tenuto a provvedere alla chiusura del contratto tuttora in essere, alla cessazione dell'utenza 052XXXX347 e del relativo servizio di segreteria telefonica, nonché alla cancellazione del nominativo dell'istante dall'elenco abbonati, in ossequio all'art. 20, comma 4, del nuovo Regolamento di Procedura.
3. Vodafone Italia X è tenuto alla immediata cessazione della fatturazione in atto, nonché allo storno di tutte le fatture sinora emesse.
4. Vodafone Italia X è tenuto a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 300,00 (trecento/00), a norma dell'art. 12, commi 1 e 2, del nuovo Regolamento indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS).
5. Vodafone Italia spa è tenuto, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

Bologna, 24.10.2019

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi