

**DELIBERA N. 158/2019 XXX / VODAFONE ITALIA X (HO.MOBILE -  
TELETU) (GU14/4941/2018)**

**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 AGCOM n. 179/03/CSP;

VISTE le delibere AGCOM n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e la determina n. 11/2017 e la delibera n. 48/2018 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 06/08/2018 acquisita con protocollo n. 0073025 del 06/08/2018;

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 i seguenti problemi nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 06/08/2018; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 24/05/2018), quanto segue. Contesta, in particolare, a Vodafone: - l'informazione precontrattuale fornita da un operatore in occasione di colloquio telefonico/vocal ordering, durante il quale veniva incentivato a stipulare un nuovo contratto telefonico con Vodafone, che avrebbe garantito la continuità dei servizi fruiti ad un costo nettamente più vantaggioso rispetto a quello fino ad allora pagato. A tal fine, avrebbe dovuto rinunciare ad effettuare, decorsi sei mesi dalla conclusione del contratto, le telefonate dirette all'estero, beneficiando di una riduzione del canone di abbonamento (da € 37 IVA inclusa ogni quattro settimane a € 30,49 IVA inclusa); - il mancato funzionamento del telefono fisso "Dummy Classic\_2G\_S" codice IMEI 862XXXXXXXXXX363; - la mancata assistenza nonostante le numerose telefonate effettuate al Servizio Clienti Vodafone per contestare i costi di disattivazione del servizio (fattura n. AH18100406 del 04.10.2017 per € 281,74), nel corso delle quali gli operatori gli assicuravano che sarebbe stato ricontattato per ricevere i chiarimenti richiesti, il che invece non avveniva; - la sospensione unilaterale, in assenza di qualsivoglia preavviso e/o giustificazione alcuna (presunta insolvenza), a decorrere dai primi giorni di novembre, di tutti i servizi forniti sulle schede sim n. ri 347XXXX794, 349XXXX999, 054XXXX409 (associata al n. 345XXXX320), con cancellazione dall'anagrafica Vodafone, il che non gli permetteva di contattare direttamente e tempestivamente l'operatore per riottenere la riattivazione, a tutt'oggi non ancora avvenuta, nonostante provvedimento temporaneo del Co.Re.Com Emilia-Romagna.

Tutto ciò premesso, l'istante è a richiedere: 1) la corresponsione dei seguenti indennizzi: a) indennizzo per sospensione n. 3 utenze servizi voce e dati (347XXXX794, 349XXXX999, 345XXXX320) e n. 1 utenza servizio voce (054XXXX409) per giorni 278 o nella somma massima prevista; b) indennizzo per malfunzionamento del telefono fisso "Dummy Classic\_2G\_S" codice IMEI 862XXXXXXXXXX363 dalla data di presunta attivazione fino alla sospensione dei servizi o nella somma massima prevista; 2) storno integrale della fattura AH18100406 del 04.10.2017 di € 281,74 e delle ulteriori eventuali pendenze debitorie; 3) € 300,00 per spese di procedura.

## 2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria in data 20.11.2018, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue. Evidenzia come nessuna anomalia sia stata riscontrata nell'erogazione del servizio. Pone in rilievo come nessun reclamo formale scritto, avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risulti essere pervenuto in relazione alle problematiche lamentate, prima delle segnalazioni dell'associazione consumatori che rappresenta l'istante. Aggiunge che, in virtù di quanto previsto dalle suddette condizioni, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 gg. dalla loro emissione, in caso contrario si intendono accettate. Rileva l'infondatezza delle domande nel caso di reclami tardivi, richiamando, al riguardo: a) il divieto imposto dall'art. 123, comma 2, del Codice della Privacy di conservare il dettaglio del traffico oltre i sei mesi, comportando una contestazione tardiva, alla luce di ciò, una lesione del diritto di difesa in capo all'operatore; b) l'orientamento espresso da Agcom, in aderenza a quanto previsto dal Codice della Privacy, di limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli/verifiche a quelle emesse negli ultimi sei mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto. Nello specifico, ribadisce la correttezza della fattura n. AH18100406, la quale contiene gli addebiti per il corrispettivo di recesso, avendo l'istante disattivato il contratto adsl prima della scadenza del vincolo contrattuale previsto e pattuito di 24 mesi. In particolare, precisa che la suddetta fattura presenta i seguenti addebiti risultanti in linea con quanto previsto dal piano tariffario richiesto: - corrispettivo per recesso anticipato/disattivazioni anticipate: contributo attivazione Offerte Casa, euro 137,76; - corrispettivo per recesso anticipato/disattivazioni anticipate: contributo recesso anticipato dell'offerta, euro 36,89; - corrispettivo per recesso anticipato/disattivazioni anticipate: contributo per migrazione linea, euro 28,69. Conferma la correttezza anche della fattura AI04278967 contenente i costi afferenti ai dispositivi in possesso dell'istante. Evidenzia come la decisione assunta dall'istante di interrompere del tutto il pagamento delle fatture emesse si configuri come illegittima ed arbitraria, la contestazione di alcune voci soltanto non potendo giustificare l'integrale omesso pagamento dei documenti contabili ricevuti, nei quali risultano comprese voci non contestate e registranti ingente traffico telefonico. Precisa come a fronte, dunque, del manifesto inadempimento del cliente rispetto al pagamento delle fatture, la sospensione del servizio telefonico esclusivamente per le chiamate in uscita, qualora provata, sarebbe comunque stata legittimamente effettuata dall'operatore conformemente anche a quanto previsto nelle Condizioni generali, le quali prevedono espressamente che "In caso di omesso pagamento entro quindici giorni del termine indicato, Vodafone avrà la facoltà di sospendere parzialmente il Servizio (impedendo le chiamate in uscita, con eccezione delle chiamate di emergenza di cui all'alt. 5.2, secondo e terzo paragrafo); in caso di omesso pagamento entro trenta giorni dal termine indicato in fattura, Vodafone potrà sospendere il servizio integralmente; in caso di omesso pagamento entro quarantacinque giorni dal medesimo termine, Vodafone potrà risolvere unilateralmente e di diritto il contratto". Aggiunge di avere altresì inviato all'istante gli appositi sms contenenti il preavviso di sospensione e l'invito a saldare le fatture insolite in data 25.10.2017, 20.11.2017 e 22.12.2017 ed inoltre che quanto sopra è stato confermato mediante missiva Vodafone del 20.02.2018. Rileva, infine, come l'istante non abbia prodotto prove a sostegno di un qualsivoglia inadempimento imputabile all'operatore e come il medesimo sia attualmente disattivo e risulti debitore della somma di euro 1.015,41.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte, come di seguito precisato. Le richieste di cui ai punti 1), lett. a) e 2) sono trattabili congiuntamente e non possono essere accolte. L'istante non produce in atti alcun reclamo volto a contestare la fattura AH18100406 del 04.10.2017 di € 281,74, contenente gli addebiti per il corrispettivo di recesso. L'unico reclamo allegato (inoltrato da Codacons in data 20.03.2018) concerne infatti altra fattura (AI04278967), mai espressamente citata dal medesimo nell'esposizione dei fatti (lacunosa e imprecisa) oggetto della vertenza in esame. Sul punto, deve rilevarsi che l'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera 179/03/CSP, definisce il "reclamo" come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". Ne deriva che il reclamo deve essere inteso come la necessità di mettere il gestore nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione. Nel caso di specie, non risulta che il gestore sia stato prontamente informato, nell'arco temporale interessato, dei presunti disservizi lamentati dall'istante. È orientamento costante di Agcom ritenere che l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema (v. ex multis delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e conforme orientamento del Corecom Emilia-Romagna, determina n. 11/2017 e delibera n. 48/2018). Inoltre, rispetto al dovere dell'operatore, a fronte del mancato pagamento delle fatture, di informare l'utente con "congruo preavviso" circa il provvedimento di sospensione del servizio, così come disposto, tra l'altro, dall'art. 5, comma 1, del nuovo Regolamento di procedura (Delibera n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018), dagli atti del procedimento (sms inviati in data 25.10.2017, 20.11.2017 e 22.12.2017, contenenti il preavviso di sospensione e l'invito a saldare le fatture insolute, oltre a missiva Vodafone del 20.02.2018 nella quale si ribadisce esplicitamente il detto invio) emerge come Vodafone, prima di sospendere il servizio, abbia effettivamente informato l'istante dell'imminente sospensione. Ne consegue che la sospensione amministrativa del servizio sulle utenze de quibus poi effettivamente avvenuta non può essere considerata illegittima, ragione per la quale non è accordabile alla parte istante alcun indennizzo, né alcuno storno inerente i costi di recesso conseguentemente addebitati dall'operatore. Per le ragioni suesposte, entrambe le richieste (indennizzo per illegittima sospensione e storno costi di recesso), si ribadisce, non possono essere accolte. La richiesta di cui al punto 1), lett. b) non può essere accolta, non potendo essere oggetto di cognizione da parte di questo Corecom. Infatti, ai sensi dell'art. 14, comma 3, della delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", l'oggetto della richiesta di definizione deve essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. La richiesta in esame non risulta formalizzata anche nel Formulario UG, ma solo nel Formulario GU14, e pertanto non è accoglibile. La richiesta di cui al punto 3) non può essere accolta, stante l'esito complessivo della presente controversia.

**DELIBERA**

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

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