

**DELIBERA N. 177/2019
XXX / VODAFONE ITALIA X (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/16861/2018)**

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 27/11/2019;

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*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la Presidenziale n. 20/18/PRES del 6 agosto 2018 “Proroga dei termini per la presentazione delle istanze di Definizione delle Controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite la Piattaforma Conciliaweb”;

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 13/09/2018 acquisita con protocollo n. 0127497 del 13/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

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

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 27/11/2019;

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 13/09/2018; l’udienza di conciliazione si è svolta in data 14/05/2018), quanto segue. Nell’agosto 2017, aderiva, in presenza di altro socio dell’attività, alla seguente proposta commerciale: - n. 2 contratti e-box comprensivi di: sim cellulare con chiamate e sms illimitati; sim dati — 10 giga/mese; linea fissa con fibra, al costo mensile di euro 44,90; - n. 1 soluzione Lavoro Red+ comprensivo di: minuti illimitati verso fissi e mobili; 100 minuti verso l’U.E.; connettività illimitata Fibra (a 100 Mbps/1 Gbps) o ADSL (7/20 Mbps) Vodafone Station Revolution; 3 caselle mail prof. e una pec; 500 mega di spazio web; IP pubblico statico; Digital fax per euro 29,90/mese. Il tutto senza costi di attivazione. Sino al giugno 2018, data di disdetta di tutti i contratti, erano stati attivati solo alcuni servizi, e precisamente le sim del telefono e il telefono fisso della soluzione Lavoro Red+. Viceversa, tutti gli altri servizi non risultavano né attivati né erogati, nonostante le numerose proteste, formulate sia al negozio in cui era avvenuta l’adesione sia al servizio clienti, l’invio di formali reclami, nonché l’esperimento del tentativo di conciliazione presso il Co.Re.Com. Ciò nondimeno, Vodafone emetteva a carico dell’istante una serie di fatture, addebitando importi non dovuti per servizi non oggetto di contratto e per i servizi oggetto di contratto ma non erogati. Si tratta, in particolare, delle seguenti fatture:

la n. XXXXXX8492 del 22.11.2017 pari ad euro 594,74, la n. XXXXXX6694 del 27.12.2017 pari ad euro 518,84, la n. XXXXXX0559 del 21.02.2018 pari ad euro 286,06 (comprensiva di riaccredito pari ad euro 200,00), la n. XXXXXX2240 del 19.4.2018 pari ad euro 505,42. In base all'offerta a cui aveva aderito, le fatture bimestrali avrebbero dovuto recare la somma di euro 130,00 oltre accessori (euro 44,90 x 2 e box ed euro 29,90 per Lavoro Red+). Veniva quindi richiesto un pagamento non proporzionato, comprensivo di voci e numeri di telefono sconosciuti (risultano, ad esempio, due imputazioni per telefonia fissa in luogo di una) e in assenza dei servizi richiesti. Tutte le fatture ricevute venivano contestate anche se pagate in parte, con riserva, per gli importi di cui all'offerta sottoscritta. Dopo varie ed inutili segnalazioni al servizio clienti, presentava un primo reclamo in data 22.12.2017, nel quale contestava sia la mancata attivazione dei servizi sia gli addebiti in fattura, dando atto del pagamento con riserva della somma di euro 165,00 riferita, in fattura, ai "servizi ebox + full". Con nota in data 28.12.2017, il negozio Vodafone comunicava che "è stato disposto il rimborso di 200 euro per le bollette Vodafone". Purtroppo, non perveniva alcuno storno; riceveva, al contrario, in data 02.01.2018, una nuova fattura, la n. XXXXXX6694, ammontante, ancora, ad euro 518,84. Provvedeva a contestare tempestivamente (13.01.2018) anche questa fattura, richiamando l'intero contenuto della nota del 22.12.2017. Il reclamo rimaneva anch'esso inevaso: non venivano attivati e forniti i servizi mancanti, né venivano corretti gli importi in fattura e/o fornite giustificazioni. Perveniva, quindi, una telefonata dal servizio clienti Vodafone, nella quale si assicurava che tutto sarebbe stato sistemato e che, nel frattempo, avrebbe potuto pagare tutti gli importi imputati in fattura, che sarebbero successivamente stati stornati. Alle richieste di potere avere una risposta scritta, nulla seguiva. Solamente dopo l'instaurazione (a seguito di deposito di UG in data 01.02.2018) della procedura conciliativa presso il Corecom, perveniva la fattura n. XXXXXX559 del 21.02.2018 riportante lo storno di euro 200,00, privo peraltro di causale e, dunque, incomprensibile posto, tra l'altro, che detta fattura manteneva le restanti voci inalterate; provvedeva dunque a contestare anch'essa, ancora una volta senza esito alcuno. Sempre nelle more del procedimento di conciliazione perveniva un'ulteriore fattura, la n. XXXXXX2240 del 19.4.2018, di euro 505,42, anch'essa prontamente contestata, sempre per le stesse ragioni. A questo punto, determinato a tutelare i propri diritti, chiedeva al negozio Vodafone i contratti sottoscritti e le relative condizioni. Venivano tuttavia forniti alcuni contratti riportanti la sottoscrizione del socio di cui sopra, in realtà apocrifa; non venivano fornite neppure le copie delle condizioni contrattuali. Tutte le richieste volte ad ottenere i contratti realmente sottoscritti unitamente alle relative condizioni contrattuali rimanevano prive di riscontro. Inviava quindi pec del 26.07.2018 di formale reclamo e disconoscimento delle copie dei contratti ricevuti. Stanti i gravi inadempimenti di Vodafone, consistenti nella mancata attivazione e fornitura dei servizi, nella mancata assistenza, nel mancato riscontro ai reclami, nella fatturazione di somme non dovute per servizi non richiesti e non attivi e su utenze sconosciute, nell'aver fornito copie di contratti riportanti sottoscrizioni apocrife, con pec del 26.07.2018 provvedeva a recedere da tutti i rapporti contrattuali in essere. Ciò premesso, l'istante è a richiedere: 1) indennizzo per omessa attivazione del servizio dal 29.08.2017 al 10.07.2018 (recesso); 2) indennizzo per servizi non richiesti e relativo storno integrale delle fatture (XXXXXX3251 del 20.06.2018, XXXXXX2240 del 19.04.2018, XXXXXX0559 del 21.02.2018, XXXXXX6694 del 27.12.2017, XXXXXX8492 del 02.11.2017); 3) rimborso di euro 405,60 versati con riserva; 4) indennizzo per mancata presa in carico del recesso; 5) indennizzo per mancata risposta ai reclami; 6) indennizzo per consegna documentazione contrattuale parziale e con firma apocrifa. Infine, rispetto al deposito dell'istanza di

definizione in data 13.09.2018, e, dunque, successivamente allo scadere dei tre mesi previsti dall'art. 14, comma 2, della delibera n. 203/18/CONS, decorrenti dal tentativo di conciliazione (svoltosi il 14.05.2018), l'istante richiama, a giustificazione di ciò, la Presidenziale n. 20/18/PRES del 6 agosto 2018 "Proroga dei termini per la presentazione delle istanze di Definizione delle Controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite la Piattaforma Conciliaweb".

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria in data 07.12.2018, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue. Afferma come nessuna anomalia sia stata riscontrata a danno dell'istante, confermando di avere correttamente attivato i servizi richiesti, come evincibile dalla fattura XXXXXX8492 (allegata) e di avere fatturato importi assolutamente congrui con le offerte sottoscritte. Pone in rilievo come nessun reclamo formale scritto risulti essere pervenuto in relazione alle problematiche lamentate e come, inoltre, in virtù di quanto previsto dalle Condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possano essere contestate unicamente entro 45 gg. dall'emissione, in caso contrario dovendosi intendere accettate. Evidenzia l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi, in considerazione del fatto che, per motivi di privacy, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli sono quelle relative all'ultimo semestre precedente la data di presentazione del reclamo. Evidenzia, altresì, come la decisione assunta dall'istante di interrompere del tutto il pagamento delle fatture XXXXXX6694, XXXXXX0559, XXXXXX2240, XXXXXX3251, XXXXXX0258 e XXXXXX8096 si configuri come illegittima ed arbitraria, la contestazione di alcune voci soltanto non potendo, comunque, giustificare l'integrale omesso pagamento dei documenti contabili emessi dal gestore, ricomprendenti voci non contestate e registranti ingente traffico telefonico. Rileva quindi come, a fronte del manifesto inadempimento dell'istante rispetto al pagamento delle fatture, la sospensione del servizio telefonico, esclusivamente per le chiamate in uscita, qualora provata e che, comunque, come dichiarato dal medesimo istante, è stata limitata ad alcuni giorni, peraltro neppure specificati, sarebbe comunque stata legittimamente effettuata da Vodafone, conformemente anche a quanto previsto nelle Condizioni generali di contratto per aziende, il cui art. 6.3 "Mancato pagamento delle fatture" prevede espressamente che "In caso di omesso pagamento entro 15 gg. dal termine indicato in fattura Vodafone avrà la facoltà di sospendere parzialmente il servizio (impedendo le chiamate in uscita con eccezione delle chiamate di emergenza di cui all'art. 5.2 secondo e terzo paragrafo, nonché il roaming internazionale e il roaming satellitare). In caso di omesso pagamento entro 30 gg. dal termine indicato in fattura, Vodafone potrà sospendere il servizio integralmente. In caso di omesso pagamento entro 45 gg. dal medesimo termine, Vodafone potrà risolvere unilateralmente e di diritto, il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.". Rileva, infine, come l'istante non abbia prodotto prove a sostegno di un qualsivoglia inadempimento imputabile all'operatore.

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. Si precisa, innanzitutto, che la richiesta dell'istante, pur depositata in data 13.09.2018 e, dunque, successivamente alla scadenza dei tre mesi previsti, decorrenti dalla data di conclusione

del tentativo di conciliazione (avvenuta il 14.05.2018), deve essere considerata ammissibile, stante il disposto di cui alla Presidenziale n. 20/18/PRES del 6 agosto 2018 “Proroga dei termini per la presentazione delle istanze di Definizione delle Controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite la Piattaforma Conciliaweb”. Si precisa, inoltre, che le richieste di indennizzo di cui ai punti 1), 2) e 5) sono trattabili in questa sede anche se non riportate nel Formulário UG, in cui ci si limita a chiedere, genericamente, il risarcimento del danno (peraltro, interpretabile, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione, come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto all’indennizzo, a prescindere dal nomen juris utilizzato). Infatti, la verifica in ordine al rispetto del principio di obbligatorietà della fase conciliativa con riferimento ad eventuali questioni nuove deve necessariamente appuntarsi sull’oggetto della richiesta di definizione, che deve essere lo stesso sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve però significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, come, appunto, nel caso in esame. Ciò premesso, la richiesta di cui al punto 1) può essere accolta. Con reclamo in data 20.12.2017 e con successivo reclamo in data 12.01.2018, entrambi agli atti, l’istante lamenta da subito la mancata attivazione di tutti i servizi richiesti, ad eccezione delle sim e del fisso rientranti nella soluzione Lavoro Red+, mettendo così il gestore nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione. A tali reclami, tuttavia, l’operatore non risulta agli atti avere fornito alcun riscontro, né risulta da altra fonte avere comunque provveduto alla risoluzione del detto problema. La richiesta è accolta a partire dal giorno 20.12.2017 (data di inoltro del primo reclamo) fino al giorno 14/05/2018 (data di svolgimento dell’udienza di conciliazione). Pertanto, in considerazione dell’arco di tempo indennizzabile (gg. 146), l’utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 2.190,00 (duemilacentonovanta/00), a norma dell’art. 4, comma 1, in combinato disposto con l’art. 13, comma 5, del nuovo Regolamento indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) (euro 7,50 x 2 (utenza affari) x 146 (giorni di disservizio)). La richiesta di cui al punto 2) può essere parzialmente accolta. Vodafone è tenuto a stornare le fatture XXXXXX8492 del 02.11.2017 e XXXXXX6694 del 27.12.2017, al netto dei servizi di cui l’istante riconosce di avere regolarmente fruito (sim e telefono fisso della soluzione Lavoro Red+). Infatti, a differenza di quanto sostenuto da Vodafone in memoria, l’istante risulta agli atti avere prontamente contestato entrambe le fatture (reclami in data 20.12.2017 e 12.01.2018), riportanti a suo dire importi non corretti e relativi a servizi non erogati (ad eccezione di quelli sopra indicati). A tali reclami Vodafone non risulta avere fornito alcun riscontro, pertanto resta confermato quanto riferito dall’istante. Il suddetto storno deve ricomprendere anche le restanti fatture richiamate dall’istante, anche se ricevute successivamente al deposito dell’UG, avvenuto in data 01.02.2018, in quanto contestate, anch’esse, per le medesime ragioni di cui sopra. Al contrario, non può essere accordato l’indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, la mancata indicazione dei quali da parte dell’istante rende infatti la relativa richiesta assolutamente indeterminata e dunque, come detto, non accoglibile. La richiesta di cui al punto 3) non può essere accolta. Ai sensi dell’art. 2697, comma 1, cod. civ. “Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”. Nella fattispecie in esame, tale onere probatorio non risulta assolto da parte dell’istante, il quale non fornisce prova di avvenuto pagamento dell’importo suindicato. Mancando idonea documentazione a supporto di quanto affermato e richiesto, si ribadisce la non accoglibilità della richiesta. Le richieste di cui ai punti 4) e 6) non possono essere accolte. Tali fattispecie non rientrano, infatti, tra quelle previste come indennizzabili dal

Regolamento Agcom in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS). Relativamente alla prima delle due richieste (punto 4)), coerentemente con l'esito della presente controversia, è però accordabile, pur se non esplicitamente richiesto dall'istante, lo storno delle due fatture (prodotte da Vodafone in allegato alla memoria) emesse successivamente alla disdetta, inoltrata con pec in data 26.07.2018. Si tratta, in particolare, della fattura XXXXXXXX258 del 21.08.2018 e della fattura XXXXXXXX096 del 19.10.2018, che, come detto, devono essere stornate. La richiesta di cui al punto 5) può essere accolta. L'istante allega reclamo in data 20.12.2017, rispetto al quale non risulta fornito alcun riscontro da parte dell'operatore. La richiesta è accolta a partire dal giorno 04.02.2018 (data di inoltro del reclamo, cui aggiungere i 45 giorni entro i quali il gestore deve fornire riscontro ai sensi dell'art. 2, comma 3, del nuovo Regolamento indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS)) fino al giorno 14/05/2018 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 100), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 250,00 (duecentocinquanta/00), a norma dell'art. 12, comma 1, del nuovo Regolamento indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS).

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di La Polsa X nei confronti di Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. Vodafone Italia X è tenuto a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 2.190,00 (duemilacentonovanta/00), a norma dell'art. 4, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 5, del nuovo Regolamento indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) (euro 7,50 x 2 (utenza affari) x 146 (giorni di disservizio));
 - II. euro 250,00 (duecentocinquanta/00), a norma dell'art. 12, comma 1, del nuovo Regolamento indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS).
3. Vodafone Italia X è inoltre tenuto a stornare le fatture di cui al punto 2) delle richieste, nonché quelle emesse successivamente alla disdetta da parte dell'istante (fattura XXXXXXXX258 del 21.08.2018 e fattura XXXXXXXX096 del 19.10.2018), al netto dei servizi di cui l'istante riconosce di avere regolarmente fruito (sim e telefono fisso della soluzione Lavoro Red+).
4. Vodafone Italia X 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, 27/11/2019

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi