

DELIBERA N. 198/2019
XXX / VODAFONE ITALIA X (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/58246/2018)

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 18/12/2019;

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 n. 353/19/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 Assemblies legislativa e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza di XXX del 14/12/2018 acquisita con protocollo n. 0230198 del 14/12/2018;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 18/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presenziato all'udienza di conciliazione, tenutasi in data 17/09/2018, ed ha presentato istanza di definizione in data 14/12/2018.

L'istante lamenta applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite, mancata/tardiva risposta a reclami, addebito per traffico roaming, modifica delle condizioni contrattuali, attivazione servizi non richiesti, addebito per costi di recesso/disattivazione, mancata lavorazione disdetta nei confronti della società Vodafone Italia X (Ho.Mobile - Teletu), d'ora in poi Vodafone.

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

- In data 06/08/2015 Apicom X aderiva all'offerta Vodafone per un importo complessivo bimestrale di euro 8.011,03, iva compresa;
- Seguivano errate fatturazioni e mancata applicazione delle condizioni contrattuali previste, con conseguente addebito di importi maggiori rispetto al pattuito;
- Plurimi i reclami inviati per problematiche relative alla piattaforma Office 365, mancata applicazione degli sconti indicati nell'offerta, attivazione di servizi a pagamento non richiesti, modifica unilaterale condizioni economiche, irregolare fatturazione a 28 giorni;
- A fronte del recesso per disservizi con disdetta del 09/02/2017, riceveva l'addebito di costi di recesso che contesta, oltre a fatturazione successiva alla chiusura del contratto (fattura Wind 2016t000956481 e fatture VF AH07568619, AH14888318, AH18571104, AH22343900, AI02381011, AI06253446).

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

- a) Chiusura del contratto con codice cliente n. 5.77973;
- b) Indennizzi, rimborsi e storno integrale posizione debitoria esistente;
- c) Ritiro di ogni eventuale pratica di recupero del credito a cura e spese del gestore.

Quantifica rimborsi o indennizzi richiesti in euro 3.000,00.

L'istante ha replicato all'operatore con memoria del 15/02/2019 ribadendo le proprie posizioni.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio, né alcun reclamo scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle Condizioni Generali di Contratto, risulta essere pervenuto. Aggiunge che le singole fatture possono essere contestate entro 45 gg. dalla loro emissione, diversamente devono intendersi accettate.

Relativamente ai costi addebitati per la piattaforma 0365 rileva di aver provveduto all'emissione di note di credito.

Vodafone contesta dunque le asserzioni di parte istante rilevando, da parte di quest'ultimo, l'assenza di qualsiasi prova a sostegno della tesi proposta. Chiede il rigetto *in toto* delle richieste di parte avversa a fronte della inammissibilità di qualsiasi richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che, rispetto all'eccezione sollevata dall'operatore sulla inammissibilità di richieste di risarcimento di danno, va rilevato che la stessa risulta infondata, atteso che l'istante non avanza alcuna richiesta risarcitoria in termini di danno e l'operatore omette qualsivoglia allegazione probatoria a sostegno di quanto asserito.

Tanto premesso, è possibile procedere con la trattazione delle richieste di parte attrice. Le richieste di storni, rimborsi e indennizzi, oltre che di ritiro eventuali pratiche di

recupero del credito, di cui ai punti b) e c) vengono trattate congiuntamente e sono da accogliere parzialmente come nel seguito.

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 linea generale, 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 di rimborso delle fatture, va osservato che, da orientamento giurisprudenziale ormai consolidato, la bolletta è un atto unilaterale di natura meramente contabile. Per tale motivo, la sua emissione 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, parte istante ha prodotto lo schema riepilogativo dei costi, debitamente sottoscritto e datato 06/08/2015, che riporta, oltre all'importo bimestrale complessivo di euro 8.011,03 (iva compresa), la nota per cui *“dalla prima fattura verranno scalati euro 250,00 ed ulteriori euro 250,00 dalla sesta fattura per complessivi euro 500,00. Vodafone concede ad Apicom buoni sconto del 20% fino a concorrenza di euro 800,00”*. Allegate, inoltre, sette fatture - saldate - per importi superiori a quello concordato (AG01279343; AG04566337; AG07832903; AG11173387; AG14563057; AG17995054; AH00426931); due fatture recanti costi di recesso AH03971616 e AH07568619, quest'ultima emessa in seguito alla chiusura del contratto insieme alle fatture AH14888318, AH18571104, AH22343900, AI02381011 e AI06253446.

Il gestore, dal canto proprio, ha precisato l'assenza di reclami in qualsiasi forma e, quanto ai costi addebitati per la piattaforma Office 0365, di aver provveduto all'emissione di note di credito a chiusura delle fatture AH18571104, AH22343900, AI02381011 e AI06253446. Nulla, tuttavia, ha aggiunto Vodafone sulle ulteriori fatture emesse a carico della società istante, né ha fornito evidenze documentali specifiche o spiegazioni adeguate

sulla fatturazione emessa e tali da fondare la pretesa creditoria sugli importi fatturati. Né, in ultimo, ha disconosciuto lo schema tariffario sottoscritto.

Alla luce di quanto emerso, considerata altresì l'impossibilità di comparare le voci di costo riportate nello schema "TCO" con quelle esposte in fattura, si ritiene l'operatore tenuto al rimborso dell'eccedente la somma di euro 8.011,03 (iva compresa) rispetto alle seguenti fatture: AG01279343, AG04566337, AG07832903, AG11173387, AG14565057, AG17995054 per quanto non già eventualmente rimborsato.

Per la fattura AH00426931, tra l'altro recante sconti per euro 3.654,46, nulla è dovuto in termini di rimborsi stante l'importo complessivo di euro 7.492,26 e perciò inferiore al pattuito.

Viene invece respinta la richiesta di indennizzi in quanto le contestazioni mosse da parte istante sono imputabili ad una errata fatturazione e, come tali, si ritengono assorbite dal rimborso delle fatture come sopra disposto.

Relativamente alla doglianza per l'attivazione di servizi digitali si evidenzia come la relativa richiesta di indennizzo non possa essere accolta in quanto per tale tipologia, come precisato in molte pronunce dell'Agcom (tra queste si citano le più recenti delibere n. 8/17 e 29/17), trattasi di: a) servizi diversi dai servizi di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono gli indennizzi del Regolamento indennizzi; b) servizi forniti da soggetti terzi rispetto all'operatore di comunicazione elettronica che, come tale, resta estraneo al rapporto contrattuale tra l'utente ed il fornitore del servizio; c) servizi in relazione ai quali il rapporto contrattuale con l'operatore, che costituisce fondamento per il riconoscimento dell'indennizzo e del corrispondente meccanismo di liquidazione, attiene solo alla fase dell'addebito, e non a quello della attivazione in senso stretto.

Le considerazioni sopra svolte in virtù della delibera AGCOM 179/03/CSP comportano altresì lo storno/rimborso dei costi di recesso anticipati/contributo di attivazione contestati sulle fatture AH03971616 e AH07568619.

Rispetto alle fatture emesse post chiusura contratto relativamente a periodi per cui la comunicazione di recesso avrebbe dovuto già dovuto essere efficace, se ne dispone lo storno/rimborso per quanto non già provveduto con note di credito.

L'operatore, inoltre, provvederà – ove non già avvenuto – alla chiusura del contratto con codice cliente n. 5.77973, oltre al ritiro, a propria cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito.

Viene poi respinta la richiesta di indennizzi a titolo di mancata risposta reclami, stante l'assenza agli atti di documenti interpretabili come reclami. Piuttosto, lo scambio di

corrispondenza tra l'istante e l'agente dell'operatore, pur evidenziando numerose doglianze sulla fatturazione, è da collocarsi nell'ambito di una serie più ampia di attività volte al riposizionamento del contratto *de quo*.

Con riferimento alla doglianza di irregolare fatturazione a 28 gg. deve ricordarsi che, per la telefonia mobile, l'obbligo di cadenza della fatturazione su base mensile è stato introdotto dalla legge n. 172 del 4 dicembre 2017, soltanto a decorrere dal 5 aprile 2018; di conseguenza, le richieste di storno degli addebiti precedenti a tale data non possono essere accolte.

Per questi motivi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie l'istanza della società XXX nei confronti della società Vodafone Italia X (Ho.Mobile - Teletu), per le motivazioni di cui in premessa;

- 2.** La società Vodafone Italia X (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta:
- I. allo storno/rimborso di quanto fatturato in eccesso rispetto all'importo di euro 8.011,03 (iva compresa) in relazione alle seguenti fatture: AG01279343, AG04566337, AG07832903, AG11173387, AG14565057 e AG17995054 per quanto non già eventualmente rimborsato;
 - II. allo storno/rimborso dei costi di recesso anticipati/contributo di attivazione contestati sulle fatture AH03971616 e AH07568619 per quanto non già eventualmente rimborsato;
 - III. allo storno/rimborso delle fatture emesse in seguito alla chiusura del contratto AH07568619, AH14888318, AH18571104, AH22343900, AI02381011, AI06253446.

3. La società Vodafone Italia X (Ho.Mobile - Teletu) provvederà – ove non già avvenuto – alla chiusura del contratto con codice cliente n. 5.77973, oltre al ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero del credito.

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, 18/12/2019

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi