

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2018.1.10.21.294
LEGISLATURA	X

Il giorno 24 gennaio 2019 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
MARIA GIOVANNA ADDARIO	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Vista la Legge 2 aprile 2007, n. 40;

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, del 11 aprile 2013, recante "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*", di seguito "Linee guida";

Viste le delibere Agcom nn. 179/03/CSP, 489/16/CONS, 204/18/CONS e la determina direttoriale Agcom n. 38/17/DTC;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

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 la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.203);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 24 gennaio 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 03/04/2018, l'istante ha presentato, nei confronti di Vodafone X. (di seguito, Vodafone), istanza di definizione prot. AL/2018/23994 del 12/04/2018, ove lamenta fatturazioni non giustificate, attivazione di servizi non richiesti, costi di recesso e disservizi, ed in particolare dichiara:

- che è opportuno che le due controversie, che hanno per utente rispettivamente "X Servizi X" e "X Associazione provinciale Forlì Cesena", siano trattate congiuntamente, dal momento che la trattativa precontrattuale e l'iniziale preventivo di Vodafone coinvolgeva entrambi i soggetti in quanto tra loro collegati, per un totale di 84 sim voce e 32 sim dati;

- che "X Servizi X" il 30.12.2015 ha concluso con Vodafone un contratto - per 80 sim voce e 30 ebox dati-, su cui i flag di accettazione del servizio "rete sicura", non richiesto e assente nel suddetto preventivo, non sono apposti, come gli altri, a mano a penna, ma di default per ogni sim;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- che con mail del 13.02.2017, Vodafone gli richiedeva l'invio di documentazione atta a provare il contenuto dei diversi reclami telefonici sporti per mancato rispetto delle condizioni contrattuali e per attivazioni non richieste;
- di aver risposto con mail del 14.02.2017, ribadendo l'arbitraria attivazione del servizio "rete sicura" ed allegando i seguenti documenti: offerta e preventivo di Vodafone - con spesa mensile per la somma delle utenze di X Servizi e X Associazione di Euro 1.515,12 mensile e dettaglio di spesa per le singole utenze, tariffe, servizi e sconti; il modulo di "holding" sottoscritto; la fattura dei tablet che dovevano essere in omaggio;
- che in data 15 febbraio Vodafone conferma la presa in carico delle suddette richieste e promette un riscontro che mai arriverà;
- che, dopo aver reiterato, in data 30 gennaio 2017 e 21 marzo 2017 le lamentele fatte durante l'anno contrattuale trascorso, è receduto dal contratto con raccomandata a.r. del 23 marzo 2017, oltre che per i motivi sopra esposti, per modifica unilaterale delle condizioni contrattuali da parte di Vodafone;
- di essere migrato a Wind in data 24 aprile 2017;

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

- a) copia conforme contratto utilizzato per l'attivazione dei servizi, del contratto sottoscritto in data 30.12.2015, della richiesta sottoscritta del servizio "rete sicura";
- b) rimborso/storno importi fatturati e non dovuti;
- c) indennizzo per mancata risposta ai reclami per euro 300,00;
- d) indennizzo per attivazioni servizi non richiesti;
- e) indennizzo per ritardo nella cessazione del contratto;
- f) indennizzo per attivazione dei servizi anticipata rispetto alla data di sottoscrizione del contratto;
- g) indennizzo per mancata applicazione degli sconti;
- h) indennizzo per mancata trasparenza contrattuale;
- i) spese.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## 2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria AL/2018/123541983 del 12/07/2018, eccepisce preliminarmente l'inammissibilità e l'improcedibilità, per mancato rispetto dell'obbligo preventivo di esperimento del tentativo di conciliazione, di eventuali richieste formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione.

Specifica, poi, che il presente procedimento di definizione può aver ad oggetto unicamente la controversia con l'utente X Servizi X codice cliente 71786738 e non anche con l'utente X Associazione codice cliente 7.1954356, la cui udienza di conciliazione con esito negativo si è tenuta il 9.4.2018.

In merito alla ricostruzione dei fatti e alle richieste dell'istante, che lamenta l'illegittima fatturazione in quanto non conforme alle condizioni contrattuali pattuite nonché vari disservizi, Vodafone sostiene la correttezza del proprio operato gestionale evidenziando l'infondatezza delle richieste, non essendo stata riscontrata alcuna anomalia nell'applicazione del contratto.

Rileva di non aver ricevuto dall'utente alcun reclamo formale, avente i requisiti di cui alle Condizioni generali di Contratto, per cui le singole fatture possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dall'emissione. In assenza di contestazioni le fatture si intendono accettate da parte dell'utente, come avvenuto nel caso di specie.

Evidenzia che le fatture emesse risultano corrette e non difformi rispetto al preventivo depositato da parte istante: per le sim e.box voce il costo mensile applicato è stato correttamente di euro 34,90, per le sim dati di euro 10,00 e per le easy m di euro 19,90 mensili; lo sconto del 40% è sempre stato erogato in tutte le fatture a partire dal 05/02/2016, con nota di credito ZZ06018521 di euro 1.665,00 per mancata applicazione degli sconti precedenti. Aggiunge che, ai suddetti importi, devono essere aggiunti i device per circa euro 180,00 a fattura ed i costi variabili quali ad esempio rete sicura, smart password Europa, internet su rete mobile extra internet 1 GB. Evidenzia, in particolare, la legittima attivazione del servizio rete sicura, stante il flag di accettazione presente sulla proposta sottoscritta dall'utente.

Sostiene pertanto che l'istante ha illegittimamente interrotto il pagamento delle fatture XXX182, XXX223, XXX594, XXX059 con conseguente sorgere di insoluto pari ad euro 23.666,14 in quanto



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

la contestazione di alcune voci non poteva giustificare l'integrale omesso pagamento dei documenti contabili emessi dal gestore, in cui erano comprese voci non contestate e registrato ingente traffico.

Rileva infine, che l'utente, avendo disattivato le sim nel periodo maggio-giugno 2017, è receduto dal contratto 6 mesi prima della scadenza prevista a 24 mesi dalla data di sottoscrizione. Precisa che i costi per recesso anticipato sono richiesti per compensare le offerte e promozioni a favore dell'utente.

### **3. Replica dell'istante**

Con nota prot. AL/2018/44001 del 19/07/2018, l'istante conferma integralmente quanto dedotto e richiesto nell'istanza, ribadendo la non corrispondenza tra offerta Vodafone e fatture, che il contratto è datato 30/12/2015 e la prima fattura Vodafone 29/11/2015 (31 giorni prima), l'assenza di riscontro ai reclami scritti, il prosieguo dell'emissione di fatture anche dopo il recesso per non accettazione del cambio unilaterale delle condizioni contrattuali e l'indebita fatturazione dei costi di recesso.

### **4. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Si specifica anzitutto che il presente procedimento di definizione ha ad oggetto unicamente la controversia tra "X Servizi X" e Vodafone relativamente al contratto con codice cliente 71786738.

In via preliminare, non risultano dirimenti le eccezioni di inammissibilità e improcedibilità avanzate da Vodafone. In particolare, è da ritenersi esperito il preventivo tentativo di conciliazione obbligatorio. Si evidenzia, in merito, quanto disposto dal § III.1.2. delle Linee guida per cui: *"verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione non deve 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. Nell'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qual volta possibile, devono*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

*essere interpretate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare”.*

a) La richiesta sub a) di produzione di copia conforme del contratto utilizzato per l’attivazione, della richiesta sottoscritta del servizio “*rete sicura*” e del contratto sottoscritto il 30.12.2015, osservato che quest’ultimo risulta, comunque, già depositato agli atti del presente procedimento da entrambe le parti, non può essere accolta.

Ai sensi dell’art. 19, comma 4 del Regolamento, infatti, con il provvedimento che definisce la controversia l’Autorità, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può unicamente condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Ne consegue che le richieste in esame, in quanto connesse ad una richiesta di facere restano estranee alla cognizione del Corecom e vanno pertanto respinte.

b) La richiesta di cui al punto b) di rimborso/storno degli importi fatturati e non dovuti può essere parzialmente accolta.

L’istante si riferisce, in particolare, alle seguenti fatture: nn. zxx155 del 02.02.2016, xxx199 del 2.4.2016, xxx116 del 1.6.2016, xxx597 del 27.07.2016, xxx859 del 21.09.2016, xx848 del 16.11.2016, xxx632 del 11.01.2017, xxx182 del 08.03.2017, xxx223 del 3.05.3027, xxx594 del 28.06.2017, xxx059 del 12.07.2017, su cui lamenta l’illegittimità degli addebiti non conformi a quanto contrattualmente pattuito - tra cui in particolare i costi per l’attivazione del servizio non richiesto “*rete sicura*” -, degli addebiti successivi al recesso nonché dei costi di recesso.

Risulta agli atti il contratto business sottoscritto dalle parti il 30.12.2015, per 80 sim voce e 30 sim dati che prevede costi mensili di euro 34,90 per le sim voce, di euro 10,00 per le sim dati e di euro 19,90 per le easy oltre all’applicazione di un ulteriore sconto del 40%.

Riguardo alla doglianza per la fatturazione di importi non corrispondenti alle previsioni contrattuali e per attivazione di servizi non richiesti, Vodafone sostiene la correttezza delle fatture emesse rispetto alla proposta di abbonamento sottoscritta dall’istante, precisando di



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

aver erogato lo sconto del 40% solo partire dal 02/02/2016 con predisposizione di nota di credito n. ZZ06018521 di euro 1.655,00 per mancata applicazione degli sconti precedenti. Evidenzia che devono essere aggiunti i device per circa 180 euro a fattura e i costi variabili quali ad esempio rete sicura, smart password Europa, internet su rete mobile, extra internet 1 GB.

Si premette che, tra la documentazione prodotta agli atti da parte istante, si considerano solo le contestazioni che risultino riferite all'utente "X Servizi X", che siano comprensibili e che risultino ricevute dall'operatore. Si considera, dunque, in particolare, la mail del 14.02.2017, da cui risulta che l'istante ha contestato a Vodafone l'attivazione del servizio "rete sicura", evidenziando che sul preventivo era stata prevista una spesa di euro 1515,12 mensili ed allegando i documenti richiesti telefonicamente dall'operatore, il quale, con mail del 15.02.2017, promette un riscontro, effettuate le dovute verifiche. Di tale riscontro nulla risulta agli atti.

Conformemente alla determina direttoriale Agcom n. 38/17/DTC, si considera che gli operatori hanno l'obbligo, in presenza di una contestazione formale di conservare i dati di dettaglio del traffico per un periodo non superiore a sei mesi per procedere alle relative verifiche. Nel caso in esame, stante la contestazione del 14.02.2017, si ritiene, dunque, di considerare il periodo di fatturazione a far data dal 14.08.2016, onde verificare la presenza di addebiti non conformi alle condizioni contrattuali. Ne consegue che Vodafone sarà tenuta allo storno/rimborso delle somme addebitate a partire dal 14.08.2016 che risultino non conformi alle previsioni di cui al contratto stipulato tra le parti in data 30.12.2015.

Si rileva, in particolare, che il servizio "rete sicura" è stato legittimamente attivato da Vodafone, in quanto, sul suddetto contratto, sono presenti i flag di accettazione dello stesso. Si ritiene, dunque, di stornare/rimborsare gli addebiti relativi al servizio "rete sicura" dal 14.02.2017, data della suddetta mail di contestazione, a partire dalla quale l'operatore doveva provvedere alla disattivazione del servizio in questione.

Riguardo alla doglianza di parte istante riferita al fatto che la prima fattura, relativa al bimestre 29.11.2015-27.01.2016, reca una data iniziale anteriore a quella della stipula del contratto, si ritiene che, non avendo l'operatore replicato in merito alcunché, siano da stornare/rimborsare gli importi relativi al periodo anteriore al 30.12.2015, data di stipula del contratto.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)



Per le motivazioni esposte, si ritiene, dunque, che dalle fatture in contestazione siano, anzitutto, da stornare/rimborsare, in sintesi, i seguenti importi: quelli relativi al periodo anteriore al 30.12.2015, quelli relativi al servizio “rete sicura” addebitati a partire dal 14.02.2017; quelli addebitati a partire dal 14.08.2016 che risultino non conformi alle condizioni contrattuali, da cui va dedotto l’importo di euro 1.655,00, in quanto già rimborsato all’utente a seguito dell’emissione da parte di Vodafone della nota di credito n. ZZ06018521 del 19.02.2016.

Risulta, altresì, agli atti, che l’istante con raccomandata a.r. del 23 marzo 2017, ricevuta da Vodafone il 29 marzo 2017, comunica la cessazione del contratto e la volontà di migrare ad altro operatore a causa della modifica unilaterale delle condizioni contrattuali da parte di Vodafone.

Il comma 4 dell’articolo 70 del codice delle comunicazioni elettroniche dispone che: *“Il contraente, qualora non accetti le modifiche delle condizioni contrattuali da parte delle imprese che forniscono reti o servizi di comunicazione elettronica, ha diritto di recedere dal contratto senza penali né costi di disattivazione. Le modifiche sono comunicate al contraente con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, e contengono le informazioni complete circa l’esercizio del diritto di recesso. L’Autorità può specificare la forma di tali comunicazioni.”*

Nel caso di specie, Vodafone ha comunicato all’utente, con la fattura xxx597 emessa il 27 luglio 2016, la modifica delle condizioni del contratto e il diritto di recedere dallo stesso senza penali e di passare ad altro operatore entro 30 giorni. Come sopra rilevato, l’istante è receduto dal contratto con a.r. del 23.03.2017, quindi ben oltre i suddetti 30 giorni.

Il suddetto recesso è comunque da ritenersi legittimamente esercitato ai sensi dell’art. 1, comma 3, del d.l. 7/07, convertito con legge n. 40/07. Occorre considerare che ai sensi di quest’ultimo, come interpretato dalle Linee guida Agcom (art. 3, comma 1 bis), il termine massimo di preavviso per effettuare il recesso dal contratto, anche in caso di passaggio ad altro operatore, è pari a 30 giorni e che, da orientamento costante Agcom e Corecom, tutte le fatture emesse dall’operatore successivamente alla disdetta dell’utente devono essere imborsate e/o stornate.

Un discorso a parte riguarda la legittimità delle somme addebitate da Vodafone a titolo di *“corrispettivo di recesso anticipato o risoluzione anticipata”* - che dalle fatture depositate agli atti



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

del presente procedimento risultano essere di un importo complessivo di euro 3.181,57 (pari a euro 2.459,10 sulla fattura xxx059 del 12.07.2017 + euro 722,47 sulla fattura xxx594 del 28.06.2017), considerato che le Condizioni generali di contratto prevedono una durata di 24 rinnovi (ogni rinnovo ha durata di 4 settimane) e considerato che il contratto stipulato il 31/12/2015 è cessato il 29/04/2017 a seguito di recesso dell'istante.

Occorre richiamare, in merito, la giurisprudenza del Consiglio di Stato (sentenza n. 1442/2010 dell'11 marzo 2010), ripresa dal Giudice ordinario (Tribunale Milano, sez. IX, n. 5554 del 15 maggio 2012) che ha reputato legittima la pratica commerciale di subordinare il diritto allo sconto, che il cliente acquisisce sottoscrivendo l'offerta promozionale, alla condizione del mancato esercizio del recesso entro un certo termine, espressamente accettato dall'utente. Il Consiglio di Stato ha, quindi, ritenuto che l'impegno di non recedere prima di una certa data è il "prezzo" che, di fatto, l'utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati. Come sostenuto da Agcom delibera 489/16/CONS, *allo stesso tempo risulta corretto valutare il momento in cui l'utente ha esercitato il diritto di recesso, tenendo in considerazione i casi in cui il recesso avvenga in un momento non lontano dalla scadenza contrattuale. Occorre considerare, infatti, che l'operazione economica prospettata dall'operatore è sostanzialmente costituita dalla durata pari a ventiquattro mesi e che tale ultimo periodo costituisce parametro anche per valutare il corrispettivo che l'utente è tenuto a pagare all'operatore per il caso in cui decida di operare anticipatamente il recesso dal contratto. Deve ritenersi pertanto incongruo l'addebito integrale del contributo di attivazione, poiché nessun rilievo viene di fatto attribuito al comportamento di buona fede dell'utente che, come nel caso di specie, abbia esercitato il recesso in un momento non lontano dalla conclusione del contratto, ed inoltre tale importo risulta ingiustificato non costituendo voce di costo motivata da parte dell'operatore quale spesa connessa al recesso, in contrasto con quanto previsto dalla legge n. 40/2007. La legge appena citata (applicabile anche alla clientela business nel caso di sottoscrizione di contratti per adesione, come chiarito dalle Linee guida della direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'articolo 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'articolo 1, commi 1 e 3, della medesima legge), prevede, infatti, che, in caso di recesso anticipato da parte dell'utente,*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

*possano essere addebitate unicamente le spese giustificate dall'operatore a titolo di costi effettivamente dal medesimo sostenuti. (Si veda conforme delibera Corecom E.R. n. 51/2014).*

Si evidenzia come il sopra riportato orientamento dell'Autorità garante ha trovato il suo compimento nelle recentissime Linee guida approvate da Agcom all'Allegato B della delibera Agcom 204/18/CONS, che prevedono espressamente che in caso di disdetta prima della scadenza di una promozione il costo di disdetta anticipata deve essere equo e proporzionale al valore del contratto e alla durata residua della promozione.

Nel caso in esame si ritiene dunque di quantificare equamente l'importo che l'istante deve corrispondere quale corrispettivo di "recesso anticipato o risoluzione anticipata" sulla scorta delle predette considerazioni. Considerando che la parte istante è rimasta cliente Vodafone per sedici mesi, il corrispettivo di recesso anticipato dovrà essere calcolato sugli otto mesi che residuavano alla scadenza del vincolo contrattuale. Appare, dunque, congruo riparametrare e riconoscere un costo effettivamente rimasto a carico dell'operatore in ragione dell'anticipato recesso dell'istante pari ad euro 1.060,52 (3181,57:24x8), quale prezzo residuo che sarebbe stato, invece, ammortizzato da Vodafone nel caso di prosieguo del rapporto contrattuale sino al ventiquattresimo mese.

Per quanto esposto, considerata la sopra richiamata raccomandata di recesso, si ritiene che siano da rimborsare/stornare tutti gli importi fatturati a partire dal 29.04.2017 dedotta la somma di euro 1.060,52 dovuta dall'istante a titolo di costi per recesso anticipato.

c) La richiesta di cui al punto c) di indennizzo per mancata risposta al reclamo per euro 300,00 di cui al punto) può essere parzialmente accolta.

Ai sensi dell'articolo 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"*. Nel caso esame,



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

risulta che l'operatore con mail del 15.02.2015 promette di dar riscontro, effettuate le dovute verifiche, alla mail di reclamo di attivazione non richiesta del servizio "rete sicura", ricevuta dall'istante il 14.02.2017, ma non risulta che tale riscontro sia stato dato in seguito. In applicazione dell'art. 11, comma 2, del Regolamento indennizzi si riconosce, pertanto, all'istante un indennizzo per mancata risposta a reclamo per un importo di euro 228,00, che si ottiene moltiplicando 1 euro pro die x 228 giorni di ritardo, di cui si individua il *dies a quo* nel giorno 31.03.2019 (data determinata sommando alla data di presentazione del reclamo, 14.02.2017, il termine di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi entro cui il gestore avrebbe dovuto rispondere all'utente) e il *dies ad quem* nel 14.11.2017, data di presentazione dell'istanza di conciliazione della controversia.

d) La richiesta di cui al punto d) di indennizzo per attivazioni non richieste non può essere accolta.

L'art. 8 del Regolamento indennizzi prevede al comma 1 che: *"Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione"* e aggiunge al comma 2 che *"Nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l'indennizzo è applicato nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione"*.

Nel caso in esame, ribadito che tra la documentazione prodotta agli atti da parte istante si considerano solo le contestazioni che risultino riferite all'utente X Servizi X, che siano comprensibili e che risultino inviate e ricevute dall'operatore, si rileva che con mail del 14.02.2017 l'istante reclama a Vodafone di non aver richiesto il servizio "rete sicura", che risulta invece fatturato. Poiché sul contratto stipulato in data 30.12.2015, come depositato agli atti e debitamente sottoscritto dalle parti, risultano presenti i flag di accettazione del servizio in questione, si ritiene che quest'ultimo sia stato legittimamente attivato da Vodafone. La richiesta di indennizzo per attivazione non richiesta non può essere, pertanto, accolta.

e) Le richieste di indennizzo di cui ai punti e) ritardo nella cessazione del contratto, f) attivazione dei servizi anticipata rispetto alla data di sottoscrizione del contratto, g) mancata applicazione



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

degli sconti, h) mancata trasparenza contrattuale sono da trattare congiuntamente e da respingere, in quanto i fatti lamentati non rientrano tra fattispecie indennizzabili ai sensi del Regolamento indennizzi.

f) In applicazione degli articoli 16, comma 2, e 19, comma 6 del Regolamento, si ritiene di non riconoscere le spese di procedura.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

1. Vodafone Italia X è tenuta a riconoscere in favore dell'istante la somma di euro 228,00 (duecentoventotto/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.
2. Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, altresì, in favore dell'istante e relativamente al contratto con codice cliente 71786738, allo storno/rimborso di quanto segue:
  - degli importi addebitati sulla fattura n. xxx155 del 02.02.2016 relativi al periodo anteriore al 30.12.2015;
  - degli importi addebitati sulle fatture emesse a far data dal 14.08.2016 che risultino non conformi a quanto previsto sul contratto del 30.12.2015, dedotto l'importo già rimborsato di euro 1.655,00 (milleseicentocinquantacinque/00);
  - degli importi addebitati per il servizio "rete sicura" sulle fatture emesse a far data dal 14.02.2017;
  - delle fatture emesse a far data dal 29.04.2017, dedotto l'importo di euro 1060,52 (millesessanta/52), dovuto dall'istante a titolo di corrispettivo per recesso anticipato.
3. Vodafone Italia X è tenuta, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

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 provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)