

DELIBERA N. 195/2020

**XXX / VODAFONE ITALIA X (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/261839/2020)**

Il Corecom Emilia- Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 22/12/2020;

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, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

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 28/03/2020 acquisita con protocollo n. 0138920 del 28/03/2020;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 22/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione tenutasi in data 25.03.2020, l'utente ha presentato istanza di definizione in data 28.03.2020. L'istante spiega di avere chiesto, in data 9.04.2019, l'attivazione di una linea fissa 051XXXX522 che veniva cablata in data 15.06.2019 e, solo dopo numerose segnalazioni telefoniche, in data 28.06.2019, veniva resa fruibile. Successivamente l'istante si rende conto che la linea attivata non era la 051XXXX522, bensì la 051XXXX186 e pertanto, in data 9.07.2019 inviava apposito modulo di "disdetta totale del contratto di abbonamento telefonico e adsl", esercitando il diritto di ripensamento, indicando quale numero di utenza fissa il 051XXXX186, in quanto anche questa numerazione era stata attivata dall'operatore. L'operatore emetteva la fattura n. AL13425373 del 20.07.2019, con addebiti dal 14.06.2019 e con costi diversi da quelli paventati. L'utente contestava tale fattura telefonicamente e l'operatore emetteva in data 5.08.2019, una nota di credito a storno dell'importo addebitato a titolo di recesso anticipato. Successivamente, l'utente inviava raccomandata di "disdetta del contratto di abbonamento e telefono fisso" con richiesta di "disattivare il tutto al più presto possibile" contenente anche un reclamo nel quale contestava che gli operatori presenti al punto vendita Vodafone gli avevano attivato un'offerta con anche un cellulare collegato, che però non era subito disponibile. Rileva che non gli avevano rilasciato copia del contratto e comunicato i tempi di attivazione e che poi si era dovuta recare presso un altro punto vendita per ritirare il telefono e che, in quell'occasione, apprendeva che l'offerta che gli avevano attivato era più onerosa della precedente. Pertanto, aveva dato disdetta e ricevuto la fattura comprensiva di euro 600,00 di costi per penali. Non ricevendo riscontro, l'utente con altra raccomandata del 28.09.2019, sollecitava la "cessazione della sola utenza del numero 051XXXX186". Successivamente l'operatore a mezzo sms informava l'utente che in data 4.11.2019 l'utenza sarebbe stata cessata. Infine, l'utente in data 3.12.2019 riceveva l'addebito su c/c di euro 338,10 senza causale e senza la relativa fattura e la stessa cosa accadeva per un addebito di euro 1,98 in data 26.03.2020.

L'istante chiede: a) cessazione immediata ed in esenzione spese di ogni contratto riferito alle sole utenze fisse indicate, b) rimborso totale di quanto pagato per un servizio dapprima non usufruito, poi seguito dall'omessa disattivazione dell'utenza, nonché per l'addebito della fattura con penali per un totale complessivo di euro 500,00, c) indennizzo

per ritardata attivazione dell'utenza fissa, da calcolare dal 9.04.2019 al 28.06.2019, d) indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi, e) indennizzo per malfunzionamento di ciascun servizio (voce e internet) dal 15.06.2019 al 28.06.2019, f) indennizzo per attivazione di profili tariffari non richiesti, dalla richiesta di cessazione del 9.07.2019 sino all'effettiva chiusura del 4.11.2019, g) indennizzo per mancata risposta ai reclami, h) spese di procedura. L'istante quantifica rimborsi e indennizzi in totali euro 1.500,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella propria memoria difensiva del 27.04.2020 ha affermato in primis che l'utenza 051XXXX522 non risulta sui sistemi dell'operatore, mentre risulta attivata in data 4.06.2019 la linea 051XXXX186. L'operatore afferma che a seguito della raccomandata di recesso del 9.08.2019 con richiesta di disattivazione totale delle utenze, l'utente revocava tale disdetta accettando quindi lo sconto del 100% del canone di 4 mesi. Successivamente, a seguito dell'ulteriore raccomandata dell'utente del 28.09.2019, in data 4.11.2019 provvedeva a cessare rete fissa e mobile. L'operatore ritiene quindi che la fattura n. AL13425373 contenga importi corretti in quanto in parte afferenti ai costi per il recesso anticipato e in parte relativi alle rate residue del dispositivo LG V30 (a cui l'utente era vincolato sino al 21.05.2021). Rileva che in data il 5.08.2019 veniva emessa la nota di credito ZZ09064514 di euro 700,00 che compensa integralmente quanto richiesto dall'istante.

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. Preliminarmente occorre riepilogare i fatti oggetto di istanza: - l'utente ha affermato di avere richiesto la linea 051XXXX522 in data 9.04.2019, il cui contratto non è stato dallo stesso allegato così come non sono state provate le segnalazioni telefoniche asserite; - l'operatore ha affermato che risulta l'attivazione in data 4.06.2019 della sola linea 051XXXX186, come da contratto che allega; - con il modulo datato 9.07.2019 (prodotto sia dall'istante che dall'operatore) l'utente ha richiesto la "disdetta totale del contratto di abbonamento telefonico e adsl", e pertanto nella fattura n. AL13425373 è stato addebitato il costo per il recesso anticipato; - il 5.08.2019 l'operatore emetteva nota di credito pari all'importo dei costi per il recesso anticipato; - il 9.08.2019 l'utente inviava raccomandata di richiesta di disattivazione totale delle utenze e in questa sede afferma che la sua intenzione era invece disdire solo la linea fissa e non anche la mobile; sul punto la memoria difensiva dell'operatore riporta genericamente che "parte ricorrente ha revocato la summenzionata disdetta accettando lo sconto del 100% del canone di 4 mesi", nonché l'utente reclamava di non aver avuto le necessarie e corrette informazioni sul contratto; - a seguito della raccomandata del 28.09.2019 l'operatore cessava l'utenza in data 4.11.2019 e pertanto non risultano motivati i successivi addebiti, lamentati dall'utente, del 3.12.19 e 26.3.20 (di cui produce il pagamento), sui quali l'operatore in questa sede non ha preso posizione. La domanda di cui alla lettera a) di cessazione immediata ed in esenzione spese di ogni contratto riferito alle sole utenze fisse indicate non può essere accolta, in quanto costituisce domanda nuova rispetto all'istanza UG depositata in atti. Tale principio, del resto, trova costante applicazione nei provvedimenti dell'Autorità (ex pluribus, delibere 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR), oltre che dell'intestato Corecom (ex

multis, delibere 94/20, 8/20, 172/19, 153/19). Per puro spirito tuzioristico, si evidenzia che la stessa risulta comunque superata in quanto alla data dell'istanza (28.03.2020) la linea risulta già cessata (in data 4.11.2019).

La domanda b) di rimborso totale di quanto pagato per un servizio dapprima non usufruito, poi seguito dell'omessa disattivazione dell'utenza, nonché per l'addebito della fattura con penali per un totale complessivo di euro 500,00 viene accolta nella misura di un rimborso di euro 340,08, in quanto tali importi sono stati addebitati e pagati (come da estratto poste pay) dopo la cessazione della linea e l'operatore aveva già compensato le penali di recesso con la nota di credito di euro 700,00. Tali importi non sono ascrivibili a penali di recesso e non sono stati giustificati dall'operatore ancorché contestati dall'istante.

La domanda c) di indennizzo per ritardata attivazione dell'utenza fissa, da calcolare dal 9.04.2019 al 28.06.2019 non può essere accolta, non essendo stato provato dall'utente il contratto del 9.04.2019 per la linea 051XXXX522. Non è pertanto liquidabile alcun indennizzo.

La domanda d) di indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi può essere accolta come di seguito precisato. L'utente lamenta di non aver ricevuto le adeguate informazioni in relazione all'attivazione del servizio e ai costi del contratto. Tale contestazione, avanzata con reclamo del 09.08.2019, non è stata riscontrata dall'operatore. Pertanto, atteso che l'istante ha attivato il contratto in data 09.04.2019 e lo ha disdettato in data 09.07.2019 quando ha preso coscienza che il contratto aveva un costo superiore a quello precedente, si ritiene liquidare l'indennizzo previsto dall' art. 4 comma 2, del Regolamento indennizzi da calcolarsi tenuto conto dei 60 giorni previsti dalla Carta Servizi Vodafone, pertanto dal giorno 08.06.2019 e fino al giorno 09.07.2019, giorno della disdetta inviata dall'istante, così per n. 31 giorni a cui applicare euro 7,50 giorno, per complessivi euro 232,50.

La domanda e) di indennizzo per malfunzionamento di ciascun servizio (voce e internet) dal 15.06.2019 al 28.06.2019 non è accoglibile, in quanto non è presente alcun valido reclamo inviato all'operatore sul punto. Infatti, la costante giurisprudenza dell'Autorità prevede: "a tal proposito, la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "[n]on è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione" (si vedano, inter alia, le delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 143/17/CIR).

La domanda f) di indennizzo per attivazione di servizio profili tariffari non richiesti dalla richiesta di cessazione del 9.07.2019 sino all'effettiva chiusura del 4.11.2019, non è accoglibile in quanto si tratterebbe solo di un problema di errata fatturazione che non prevede l'erogazione di indennizzi.

In merito alla domanda g) si rileva che risulta vero che l'operatore non ha dato riscontro formale alle raccomandate del 09.08.2019 e 28.09.2019. Risulta infatti la nota di credito n. ZZ09064514 di euro 700,00 a seguito di reclamo verbale dell'utente (la stessa è stata emessa prima dell'invio del secondo reclamo del 09.08.2019). Pertanto, può riconoscersi un indennizzo per mancata risposta al reclamo del 09.08.2019, ricevuto in data 14.08.2019, a cui aggiungersi n. 45 giorni dovuti all'operatore per il riscontro, pertanto con decorrenza 28.09.19 e fino alla data del 04.11.2019, giorno in cui l'operatore ha dichiarato di aver proceduto alla disattivazione (data non contestata e presente in memoria

GU14), così per n. 37 giorni. Si riconosce pertanto l'indennizzo di cui all'art. 12 comma 1 del Regolamento indennizzi, pari ad euro 92,50 (euro 2,50 x 37 giorni).

La domanda di cui alla lettera h) di riconoscimento delle spese di procedura non può essere accolta, stante la gratuità della procedura e la mancata allegazione, agli atti, della prova di eventuali spese sostenute. Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

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

2. La società Vodafone Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- I. euro 340,08 a titolo di rimborso di quanto pagato per un servizio non usufruito, per le motivazioni di cui in premessa al punto b);
- II. euro 232,50 ex art. 4 comma 2 del Regolamento indennizzi per mancato rispetto degli oneri informativi e per le motivazioni di cui in premessa.
- III. euro 92,50 ex art. 12 comma 1 del Regolamento indennizzi per ritardo nella risposta al reclamo.

3. La società Vodafone Italia X è tenuta, altresì, 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, 22.12.2020

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi