

**DELIBERA N. 56/2020 XXX / VODAFONE ITALIA X (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/149377/2019)**

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 08/04/2020;

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. 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 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 15/07/2019 acquisita con protocollo n. 0309850 del 15/07/2019;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 08/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

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 15/07/2019; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 01/07/2019), quanto segue. Nel mese di novembre del 2017, veniva contattato da Vodafone e aderiva a mezzo verbal order ad un'offerta commerciale che prevedeva l'attivazione del solo servizio adsl ad euro 29,00 al mese per la navigazione internet. A conferma del buon esito della registrazione vocale della volontà del cliente, in data 23/11/2017 il gestore inviava riepilogo dell'offerta sottoscritta all'indirizzo email indicato (offerta allegata). Nonostante i reiterati solleciti telefonici effettuati e nonostante i diversi appuntamenti tecnici sempre disattesi dal gestore, senza che mai pervenisse alcuna comunicazione in merito all'impossibilità o alla ritardata attivazione di quanto richiesto, il servizio adsl non veniva attivato. Veniva invece invitato a recarsi presso un centro Vodafone per sottoscrivere un ulteriore contratto. In tale sede, veniva prospettata la possibilità di attivare, nelle more dell'ottenimento del servizio adsl, una scheda Usim per utilizzare il piano dati. In data 26/04/2018, senza richiedere l'annullamento del contratto adsl, sottoscriveva quindi regolare Pda per l'attivazione di un abbonamento internet a mezzo Usim dati avente numero 348xxxx441. Al momento della sottoscrizione dell'offerta, l'agente Vodafone affermava che una volta terminati i giga compresi nell'offerta, il cliente avrebbe potuto ottenerne altri attraverso l'accesso alla propria pagina web e previo pagamento di un sovrapprezzo aggiuntivo. Inopinatamente, senza alcuna comunicazione, dal mese di gennaio del 2019 il gestore emetteva fatture che addebitavano costi eccedenti il piano tariffario prescelto, costi di cui richiede il rimborso. Precisa che il gestore non ha mai ottemperato agli obblighi informativi in ordine all'impossibilità di attivare il servizio adsl richiesto a novembre 2017, che a tutt'oggi risulta non attivato. Ciò premesso, l'istante è a richiedere: 1) indennizzo per mancata attivazione, a tutt'oggi, del servizio adsl dal 23/12/2017 a

tutt'oggi; 2) rimborso importi fatturati in eccesso; 3) applicazione del pricing contrattualmente previsto.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria in data 20/09/2019, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue. Evidenzia innanzitutto che l'istante, pur avendo aderito ad un'offerta commerciale in data 22/11/2017, al momento della conferma, da effettuare telefonicamente con apposita "check call", manifestava la volontà di non procedere con l'attivazione dei servizi con conseguente rinuncia ad essi (allegata schermata), il che implicava eliminazione della pratica de qua da parte dell'operatore. In relazione poi all'addebito di traffico non riconosciuto oltre soglia per la sim dati 348xxxx441, precisa di avere correttamente addebitato in fattura i contestati importi in quanto il piano tariffario prevedeva 12 giga di traffico incluso, oltre i quali l'utente avrebbe potuto continuare a navigare pagando i relativi costi. Richiama infine il reclamo pervenuto in data 07/05/2019 e regolarmente riscontrato in data 24/05/2019 (allegata risposta), rappresentandosi all'istante quanto sopra riportato.

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. Deve, innanzitutto, precisarsi che non è accoglibile l'eccezione, formulata dall'istante in data 25/09/2019 a mezzo piattaforma (ConciliaWeb), di irricevibilità della memoria di Vodafone per deposito della stessa oltre i termini assegnati ai sensi dell'art. 16, comma 2, della delibera n. 203/18/CONS; ciò, in considerazione della sospensione estiva dei predetti termini dall'1 al 31 agosto, circostanza alla luce della quale tale memoria deve considerarsi resa in tempo utile. Deve semmai rilevarsi come non possa essere presa in considerazione, in quanto tardiva rispetto alla tempistica prevista dal succitato art. 16, comma 2, della delibera n. 203/18/CONS e, dunque, irricevibile, la memoria di replica dell'istante, depositata in data 28/10/2019, ben oltre il termine assegnato, decorrente, nella fattispecie in esame, dal deposito in data 20/09/2019 della memoria di Vodafone. Deve poi rilevarsi la discrepanza tra UG ed allegato reclamo in data 06/05/2019, da un lato, e GU14 e memoria di Vodafone, dall'altro, nell'indicazione della data di adesione all'offerta commerciale prospettata da Vodafone: nel primo caso, si fa infatti riferimento al mese di settembre 2017, nel secondo, al mese di novembre 2017 (e, in particolare, nella memoria di Vodafone, al 22/11/2017). La restante documentazione in atti non fornisce chiarimenti in merito. Ciò premesso, la richiesta di cui al punto 1) può essere accolta. Risulta in atti schermata in data 22/11/2017, allegata da Vodafone a riprova della correttezza del proprio operato, ovvero dell'avvenuta archiviazione della pratica in considerazione del fatto che i servizi inizialmente richiesti sarebbero poi stati rinunciati da parte dell'istante. In atti risulta, peraltro, allegata anche mail di Vodafone, ricevuta dall'istante il giorno successivo (23/11/2017) e contenente riepilogo del contenuto dell'offerta prescelta nonché conferma di avvenuta conclusione del contratto e di avvio delle procedure di attivazione del servizio richiesto, mail che pare dunque smentire quanto riportato nella precedente schermata, rispetto alla quale risulta porsi in evidente contraddizione. Deve quindi dedursene la fondatezza di quanto lamentato dall'istante, stante la totale incongruenza tra loro dei due documenti richiamati, così da rendere, al riguardo, del tutto priva di efficacia probatoria la suddetta schermata; ma anche in considerazione del fatto che, ricevuta la mail di

conferma di avvenuta conclusione del contratto, l'istante non risulta agli atti essersi mai attivato per ribadire la propria volontà di recedere dal primo contratto; al contrario, a riprova della sua intenzione di continuare a beneficiare dei servizi offerti da Vodafone, risulta avere, in data 26/04/2018, stipulato un secondo contratto (allegato), vertente sugli stessi servizi oggetto del primo e riportante, tra l'altro, lo stesso codice cliente (come evincibile alla luce della schermata Vodafone, più volte citata), circostanza, quest'ultima, che pare ulteriormente confermare come l'attivazione avvenuta in data 26/04/2018 risulti essere, in realtà, un prosieguo della richiesta originariamente avanzata. Ciò premesso, la richiesta di indennizzo per mancata attivazione del servizio adsl è, in particolare, accolta dal 22/01/2018 (data di ricevimento della mail di Vodafone in data 23/11/2017, contenente riepilogo del contenuto dell'offerta prescelta nonché conferma di avvenuta conclusione del contratto e di avvio delle procedure di attivazione del servizio richiesto, aggiunti i 60 gg. di cui alla Carta del Cliente Vodafone, assegnati all'operatore per attivazione adsl su linea fissa) al 26/04/2018 (data di effettiva attivazione del servizio a seguito di stipula del secondo contratto). Pertanto, poiché l'arco di tempo indennizzabile è pari a 95 giorni complessivi, l'utente ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 712,50 (settecentododici/cinquanta), ai sensi dell'art. 4, comma 1, della delibera n. 347/18/CONS. Le richieste di cui ai punti 2) e 3) sono trattabili congiuntamente e non possono essere accolte. L'istante afferma che, al momento della sottoscrizione dell'offerta, l'agente Vodafone garantiva che una volta terminati i giga compresi nell'offerta, il cliente avrebbe potuto ottenerne altri attraverso l'accesso alla propria pagina web e previo pagamento di un sovrapprezzo aggiuntivo. Afferma poi che, senza alcun preavviso, dal mese di gennaio del 2019 il gestore emetteva fatture che addebitavano in automatico costi per traffico extrasoglia, eccedenti il piano tariffario prescelto, costi di cui chiede il rimborso (richiesta di cui al punto 2)). Tale richiesta non può tuttavia essere accolta, non avendo l'istante assolto all'onere probatorio sul medesimo incumbente 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"). Manca, innanzitutto, copia del piano tariffario prescelto, alla luce del quale poter evincere le condizioni economiche concordate (l'istante si limita infatti ad allegare copia, sottoscritta in data 26/04/2018, di "Modulo di attivazione per SIM Abbonamento e Offerta a Rate/Offerta Internet", non recante le informazioni di cui sopra); manca, inoltre, copia delle fatture addebitanti, a partire da gennaio 2019, gli importi asseritamente non dovuti e, tuttavia, solo tardivamente contestati (reclamo in data 06/05/2019). Tale circostanza (carezza probatoria) non consente di pervenire ad una chiara ricostruzione dei fatti e ad una conseguente ed eventuale imputazione di responsabilità a carico dell'operatore coinvolto, mancando, si ribadisce, qualunque tipo di documentazione necessaria, ai fini della risoluzione della vertenza de quo, a supportare quanto affermato e richiesto. Per tali ragioni, la suddetta richiesta non può essere accolta. Neppure la richiesta di cui al punto 3), come detto, può essere accolta, per le stesse ragioni che hanno condotto al rigetto della richiesta di cui al punto 2), le quali risultano estendibili alla fattispecie in esame, ponendosi essa (applicazione del pricing contrattualmente previsto) in rapporto di connessione/derivazione logica rispetto alla prima (rimborso importi fatturati in eccesso).

DELIBERA

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

2. Vodafone Italia X è tenuto a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 712,50 (settecentododici/cinquanta), ai sensi dell'art. 4, comma 1, della delibera n. 347/18/CONS.

3. 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, 08/04/2020

Firmato
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi