

DELIBERA N. 60/2020
XXX / VODAFONE ITALIA X (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/8423/2018)

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 23/08/2018 acquisita con protocollo n. 0092344 del 23/08/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

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

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

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha presenziato all’udienza di conciliazione, tenutasi in data 05/07/2018, ed ha presentato istanza di definizione in data 23/08/2018.

L’istante lamenta addebiti per traffico non riconosciuto nei confronti della società Vodafone Italia X (Ho.Mobile - Teletu), d’ora in poi Vodafone. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- la società Vodafone ha addebitato importi errati e servizi non richiesti in diverse fatture, oltre a mancate e ritardate attivazioni dei contratti che hanno portato a pagare importi superiori al dovuto.

Richiede “risarcimento di € 1.484,84 + IVA del 22% per un totale di € 1.811,51, corrispondente all'importo in più addebitatoci nelle fatture a partire dalla nr. AG06184859 del 01/05/2016 ad oggi, presente nella documentazione allegata nel primo tentativo di conciliazione”.

Quantifica rimborsi o indennizzi in euro 1.811,51.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria datata 03/12/2018, eccepisce preliminarmente l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste non formulate nel GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Rispetto alla richiesta di risarcimento ne eccepisce l'inammissibilità in quanto esclusa dalla cognizione dell'Autorità. Rileva, quindi, che l'intestatario del contratto oggetto del presente procedimento, ovvero lo Studio Associato BST, è soggetto giuridico diverso dall'istante (Andrea Bernardini), chiedendo, pertanto, che venga dichiarata l'inammissibilità/improcedibilità della definizione *de qua*.

Ciò premesso, sottolinea la correttezza del proprio operato gestionale. A fronte, infatti, della fatturazione asseritamente illegittima e della conseguente richiesta di rimborso/indennizzo di euro 1.811,51, Vodafone evidenzia di avere applicato quanto previsto nella proposta di abbonamento sottoscritta dall'istante. Precisa, altresì, che, in virtù di quanto previsto dalle Condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 gg. dalla loro emissione, in caso contrario si intendono accettate. Evidenzia, inoltre, 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. Chiarisce altresì che Vodafone, per spirito di fidelizzazione del cliente, ha, comunque, applicato a favore dell'istante uno sconto canone del 30% sul link soluzione ufficio, tuttora attivo e visibile sulla fattura AI16116399, oltre ad avere accreditato la somma di euro 590 sulla fattura AI12139003. Infine, rileva l'assenza di prove a sostegno di quanto affermato dall'istante che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità in capo al gestore.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, rispetto ai rilievi dell'operatore, deve darsi atto come la controversia promossa con la domanda di conciliazione abbia ad oggetto le medesime questioni riproposte in sede di definizione. In proposito giova rammentare che, secondo l'interpretazione che ne ha dato costantemente l'Autorità (nonché l'intestato Corecom da ultimo con delibera n. 96/2019), la norma di cui all'art. 14 del Regolamento richiede non tanto che l'istanza di definizione sia "identica" a quella di conciliazione, quanto che essa abbia ad oggetto "la medesima controversia" già dedotta in primo grado. Nel caso in esame tale condizione appare soddisfatta considerato che i disservizi di cui alle odierne doglianze appaiono analoghi a quelli lamentati in prima istanza.

Per quanto riguarda l'ulteriore eccezione sollevata da Vodafone sulla inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno, si può apprezzare come detta domanda sia comunemente utilizzata dagli utenti per chiedere un ristoro del pregiudizio subito. Pertanto, sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché l'oggetto della pronuncia può riguardare esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni – come nel caso di specie - in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno. Nel caso in cui, invece, la parte richieda sia la liquidazione degli indennizzi contrattuali che dei danni, in sede di pronuncia la domanda di danni deve essere dichiarata inammissibile.

Rispetto all'eccezione del gestore sulla carenza di legittimazione attiva in capo all'istante si osserva che quest'ultimo risulta invece legittimato ad agire nell'interesse della società intestataria delle utenze per le quali è stata proposta istanza di definizione della controversia. Vodafone, infatti, nulla ha formalmente eccepito al riguardo nel corso dell'udienza di discussione svoltasi presso questo Corecom in data 12/02/2019 - avendo anzi proposto in quella stessa sede, nel tentativo di chiudere in via conciliativa la vertenza, la somma di euro 500,00 – con la conseguenza che la questione può ritenersi superata nei fatti. Inoltre, a seguito di verifica effettuata da questo Ufficio presso il Registro Imprese della Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Reggio Emilia, è

emerso che, in effetti, il Sig. Bernardini risulta tuttora registrato quale legale rappresentante dell'Impresa (Studio Associato BST S.S.) ed aveva pertanto pieno titolo per proporre l'istanza di cui si discute.

Ciò premesso, è possibile passare all'analisi dei fatti alla base delle doglianze di parte attrice, rappresentati da asserite difformità fra gli accordi negoziali intercorsi e la successiva fatturazione. Il corposo scambio di mail tra la società istante e l'agente Vodafone evidenzia l'insorgere – già a fine 2016 – di alcune criticità. Il gestore, infatti, fatturava anche per le sim non ancora attivate e relative a 3 Ipad la cui consegna tardava ad arrivare. Per le utenze voce, invece, le tariffe applicate non corrispondevano a quanto concordato, mentre alcuni servizi disdetti – come il servizio 4G - continuavano ad essere fatturati. Talora le doglianze si rivelavano assai più che generiche, riferendosi a “numero cellulare” o a “problematiche” non meglio specificate. Comune era comunque l'intento di risolvere tali questioni attraverso l'attuazione di correttivi e migliorie, con la conseguenza che le stesse, continue, adesioni a nuovi profili/piani tariffari altro non erano, spesso ma non sempre, che il mezzo per ovviare a ritardi nell'adempimento e/o errori nelle fatturazioni in modo che l'istante rientrasse di quanto pagato e non dovuto. Per cui, a fine febbraio 2017, l'agente informava l'istante che avrebbe provveduto entro i primi di marzo a: - accreditare il canone di un mese per inutilizzo di tre sim causa tardato invio tablet; - disattivare tutti i servizi 4G sulle sim voce e riaccreditarne l'importo a partire dalla data di attivazione del rinnovo Gold; - inserire in contratto l'utenza ricaricabile 331XXXX717; - applicare all'utenza 333333XXXX484 il piano richiesto e riaccreditarne la differenza canoni; applicare all'utenza 338XXXX318 il bonus 20€ invece di 14€; - effettuare, previa dissociazione della rete fissa 0522XXX433, il subentro del numero 333XXX274, poi “gestito” in data 24/03/2017.

A fine marzo l'istante segnalava il bisogno di verifiche sulla fatturazione ed il mancato rispetto delle tempistiche sopra previste.

Ad aprile l'istante segnalava all'agente che: - nonostante il subentro, il numero 333XXX274 veniva calcolato e pagato per intero sulla fattura del periodo 31/03/2017; - erano ancora presenti ricariche 4G per un valore di 5 euro/sim nonostante disdetta del servizio; - mancato riaccredito delle tariffe che dovevano essere cambiate; - mancata applicazione sconto bonus per la sim 338XXXX318.

Ad agosto 2017 istante ed agente convenivano quanto segue: - per la sim 331XXXX717 piano red \$ con bonus -7€, quindi 18€/mese; per la sim 333333XXXX484 piano red \$ con bonus -3,5€, quindi 21,5€/rinnovo; per la sim 338XXXX318, vista l'impossibilità di

risolvere il gap dei 6 euro e considerati i riaccrediti da emettere (circa 200 €) sarebbero stata ridotti i costi di rete fissa, per cui, a servizi inalterati, la spesa sarebbe stata di euro 160,00 a fattura in luogo dei 340,00 previsti dall'offerta sottoscritta nel 2015.

A fine novembre 2017 il nuovo profilo fisso non risultava ancora attivo. Nel frattempo, emergeva la necessità di eliminare dal contratto un'utenza mobile e un tablet con relativa sim dati per un socio che abbandonava la compagine societaria dell'istante. Il subentro per le sim 333XXXX484 e 345XXXX521 sarebbe stato confermato dall'agente con mail del 5 febbraio 2018. Non è dato sapere, né tantomeno comprendere, perché, nonostante detta conferma, nei giorni successivi agente ed istante continuassero a negoziare un nuovo piano tariffario sulla sim 333XXXX484, nello specifico ottenendo la tariffa Red S con bonus -7 euro.

A gennaio 2018 l'istante chiedeva all'agente di verificare alcuni costi per le due ultime fatture emesse.

Parte istante allega modulo di adesione all'offerta "Soluzione Azienda Express Premium" per l'importo di euro 340,00/bimestre (iva esclusa), oltre al modulo di adesione all'offerta "Zero: Ram relax Business" per le utenze 333XXXX274, 333XXXX484, 338XXXX318 e 347XXXX097 sottoscritto alla data del 15/09/2015. Detto modulo non indica il costo dell'offerta ma riporta due postille, a tenore delle quali non si applica il costo di attivazione di euro 19,90, mentre rispetto al solo 338XXXX318 si prevede uno sconto 10 € cambio piano. A tal proposito, da un prospetto comparativo tra l'offerta in essere per le utenze suddette e il nuovo piano "Ram Relax Business", il passaggio avrebbe comportato per ciascuna sim un costo da 39 a 35 euro, oltre a 4G in promo per sei mesi. Allegata, ancora, l'adesione all'offerta promozionale "clienti Zero" su n. 5 sim sottoscritta in data 17/11/2016. Detta proposta riporta i profili di ciascuna sim (331XXXX717 Ready+ con bonus 5€; 333XXXX274 Red+; 347XXXX097 Red+; 338XXXX318: Red+ Executive con bonus 20€; 333XXXX484: Start+) ma non i costi. In altro modulo, sottoscritto ma non datato, viene infine previsto l'acquisto di n. 3 Ipad e relative sim dati con piano tariffario "Data+Large" che, dalla corrispondenza tra istante e agente Vodafone, può comunque ritenersi coevo alla richiesta di attivazione offerta per le 5 sim. Ulteriore allegazione è la sottoscrizione, alla data del 10/08/2017, dell'offerta piano voce Red S per le utenze 331XXXX717 e 333XXXX484 con bonus, rispettivamente, di € 7 (18 euro mensili) ed € 3,5 (euro 21,5 mensili). Il modulo relativo all'utenza 331XXXX717 verrà inviato ad ottobre, con sottoscrizione 05/10/2017. Chiude la serie l'adesione al piano "Soluzione Ufficio Adsl fino a 20 Mega" in data 05/10/2017. L'operatore, a sua volta,

replica evidenziando di aver applicato quanto previsto dalla proposta di abbonamento sottoscritta da parte ricorrente e che, ad ogni modo, *“per spirito di fidelizzazione del cliente aveva applicato a favore dell'istante uno sconto canone del 30% sul link soluzione ufficio, tuttora attivo e visibile sulla fattura AI16116399, oltre ad avere accreditato la somma di euro 590 sulla fattura AI12139003”*.

Orbene, rispetto ad una tale fluida e complessa situazione, risultata di non agevole ed immediata ricostruzione, occorre muovere da quel consolidato principio secondo cui deve essere accolta l'istanza di rimborso avanzata dall'utente qualora l'operatore non abbia dimostrato la correttezza degli addebiti fatturati. Questo in quanto l'emissione della bolletta 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.

Nel caso di specie, si diceva, Vodafone ha evidenziato come gli addebiti rispecchiassero quanto sottoscritto ma non ha fornito spiegazioni adeguate sulla fatturazione emessa e tali da fondare la pretesa creditoria sugli importi fatturati. L'operatore rimanda infatti alla proposta di abbonamento sottoscritta dall'istante (come si è visto, le proposte sottoscritte sono ben più d'una e non tutte recano le tariffe ad esse applicabili) ma, soprattutto, non provvede a documentare la corrispondenza degli importi applicati e fatturati rispetto a quanto pattuito. A titolo esemplificativo, tanto vale per “Soluzione Azienda Express Premium”, il cui costo fisso di euro 340,00/bimestre continuava ad essere riportato nella fattura AI04308550 del 7 marzo 2018 (periodo gennaio – marzo 2018) nonostante il passaggio, richiesto in data 5/10/2017, ad un nuovo piano dal costo bimestrale di 160,00 euro. Altrettanto dicasi per i profili delle sim voce per cui, ad esempio, a fronte della spesa mensile di euro 68,9 per l'offerta Red+ Executive (come da prospetto reperibile nella sezione “Trasparenza tariffaria” sul sito dell'operatore) e nonostante un bonus di 20 euro, l'operatore fatturava (AH02218046 del 08/02/2017 sul periodo 10 dicembre 2016 - 3 febbraio 2017), quali costi fissi per il n. 338XXXX318, l'importo complessivo di euro 115,80. Idem per l'utenza 347XXXX097 con offerta Red+, per cui il prospetto sul sito prevede il costo di euro 43,9/mensili ma in relazione al quale la fattura sopra citata espone il costo bimestrale di euro 89,80. Né l'operatore, non prima di aver eccepito eventuali limiti al potere di rappresentanza dell'agente, ha dato prova di aver attuato quanto concordato tra quest'ultimo e l'istante secondo quanto emerge dalle mail allegate. Anzi,

rispetto alla minor tariffa sulla soluzione fisso come prospettata dall'agente, Vodafone afferma di aver riconosciuto, per mero spirito di fidelizzazione del cliente, uno sconto del 30% visibile sulla fattura AI16116399 e attivo alla data di redazione della memoria. Per la fattura AI12139003, invece, Vodafone evidenzia accrediti per euro 340,00 su rete fissa ed euro 250,00 "servizio clienti".

Per questi motivi, la richiesta di parte istante viene accolta come nel seguito. Vodafone è tenuta al rimborso della somma di euro 1.811,51 (i.i.).

La società Vodafone è altresì tenuta ad applicare, per tutte le somme oggetto di rimborso, gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità,

DELIBERA

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

2. Vodafone Italia X (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta al rimborso della somma di euro 1.811,51 (i.i.).

3. La società Vodafone Italia X (Ho.Mobile – Teletu) è tenuta ad applicare, per quanto oggetto di rimborso, gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

4. La società Vodafone Italia X (Ho.Mobile - Teletu), 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, 08/04/2020
PRESIDENTE

Firmato **IL**

Stefano Cuppi