

DELIBERA N. 12/2001
XXX / VODAFONE ITALIA X (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/279826/2020)

Il Corecom Emilia- Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 18/02/2021;

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, prorogato con delibera n. 683/20/CONS recante “ Proroga dell’ accordo quadro tra l’ autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la conferenza delle regioni e province autonome e la conferenza dei presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l’ esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”;

VISTA l’ istanza di XXX del 18/05/2020 acquisita con protocollo n. 0212133 del 18/05/2020;

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

UDITA l’ illustrazione svolta nella seduta del 18/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’ istante

A seguito dell’ udienza di conciliazione del 18.03.2020, l’ istante ha depositato istanza di definizione in data 18.05.2020 lamentando di aver firmato nel luglio 2017 un contratto con un’ agenzia di Vodafone per un link linea fissa con 3 interni e 5/6 sim per circa euro 300/400 mese. Chi ha attivato il contratto ha attivato oltre 80 interni con centralino e telefoni nuovi, un cambio numero non richiesto e la prima fattura è stata di circa euro 1.000,00, mentre quella successiva di euro 5.000,00. Lamenta che non sono state ancora emesse le note di credito a chiusura delle fatture e che le linee telefoniche sono state più volte sospese. Lamenta altresì che ad agosto 2018 è stata attivata una nuova linea fissa, nonostante il rapporto fosse già stato interrotto e l’ istante fosse passato all’ operatore Tim. Rileva di utilizzare ancora le linee mobili sempre oggetto di sospensione. Richiede: a) ripristino delle linee bloccate dal 25 novembre 2019; b) emissione di nota di credito a storno del primo ciclo di fatturazione; c) emissione di nota di credito a storno della fatturazione per la linea attivata nell’ agosto 2018; d) rimborso economico per il disagio ed il continuo distacco delle linee nei due anni e mezzo trascorsi.

2. La posizione dell’ operatore

L’ operatore evidenzia l’ infondatezza delle richieste avanzate dall’ istante in quanto le condizioni contrattuali sono state applicate correttamente. Rileva che non sussistono contestazioni effettuate all’ operatore e che le stesse devono essere effettuate entro 45 giorni dall’ emissione della fattura, citando la giurisprudenza Agcom e Corecom. Rileva che il Corecom, qualora valuti fondata l’ istanza, può adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva e riconoscere indennizzi, pertanto non può essere richiesto il risarcimento del danno. Rileva che sotto il profilo amministrativo è presente un insoluto di euro 6.512,36.

3. Motivazione della decisione

Le richieste formulate dalla parte istante nei confronti dell'Operatore Vodafone Italia Spa possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Preliminarmente va osservato che il contratto sottoscritto dall'istante in data del 28.07.2017 e prodotto dall'operatore, prevedeva l'attivazione di un numero fisso identificato nel 0523XXX404 e di n. 7 sim. L'istante ha prodotto tre fatture tra quelle contestate, tutte con codice cliente 6.3XXX84 e ha elencato precisamente tutta la fatturazione emessa, con quanto pagato, quanto oggetto di nota di credito (allegato 06) e, di converso, quanto in sospeso. La fattura AH1628861 del 13.09.2017 di euro 1.062,66 riporta le 7 sim e il link rete fissa 61XX777 fatturato in euro 258,58 con 37 interni associati, fatturati ciascuno ad euro 2,86 ed una serie di dispositivi il cui costo complessivo ammontava ad euro 205,18 oltre iva. La fattura AH19994306 del 08.11.2017 di euro 5.600,33 riporta il medesimo link 61XX777 fatturato in euro 1.583,75 e 48 numeri associati di cui i 37 numeri fatturati nel documento AH1628861 ma in modo diverso, infatti 2 vengono fatturati ad euro 20,00 (0523XXXX074 e 0523XXXX073) in luogo di euro 2,86, mentre gli altri fatturati ad euro 17,50 in luogo di euro 2,86. A questi si aggiungono altri 11 numeri nuovi fatturati ad euro 20,00 ciascuno. La fattura AI15630008 del 28.08.2018 di euro 944,09 riporta sempre le 7 sim ed una connettività di rete fissa fatturata ad euro 249,33 ma con link 71XX870, quindi diverso dal precedente n. 61XX777, che è scomparso dalla fatturazione. L'istante fin dal maggio 2018 ha reclamato la difformità contrattuale della fatturazione rispetto al contratto e dal testo delle e-mail di scambio con l'agenzia che ha predisposto la proposta contrattuale, si evince che già da prima erano state avanzate rimostranze in punto alla fatturazione e che tramite l'agenzia, Vodafone aveva predisposto degli storni di fatturazione: "come da accordi presi le invio le copie dei bonifici effettuati a saldo delle fatture errate come da accordi presi con i conteggi effettuati". Non v'è dubbio che l'agenzia con cui l'istante aveva intrapreso la corrispondenza fosse incaricata da Vodafone e pertanto, a discapito di quanto scritto dall'operatore con propria memoria, i reclami avanzati in varie date (15.05.2018, 23.05.2018, 27.06.2018, 11.07.2018) debbono essere ritenuti validi, anche in virtù del fatto che in data 27.06.2018 l'Agenzia comunicava l'ID del ticket aperto in Vodafone con numero 16999484. Va altresì rilevato che la memoria di Vodafone, oltre a non prendere posizione nel merito delle cifre contestate e a non offrire alcuna diversa ricostruzione di quanto oggetto di controversia, nulla dice in merito al citato riepilogo delle fatture con indicazione di pedissequi conteggi offerto dall'istante e di cui all'allegato 6, il quale deve ritenersi veritiero in assenza di precisa contestazione ex art. 115 cpc (cfr. delibera 75/2020 Corecom Emilia-Romagna). Il citato riepilogo riporta un importo complessivamente fatturato da Vodafone di euro 14.259,74, note di credito per euro 3.480,00 e importi pagati dall'istante per euro 5.530,20 (in parte documentati in atti con produzione di distinte). Pertanto, residuerebbero euro 5.249,48 a titolo di insoluto, cifra diversa dagli euro 6.512,36 indicati nella memoria di Vodafone. Emerge altresì in atti che la contestazione riguardi nello specifico il link di linea fissa e non i numeri mobili, che l'istante ha sempre provveduto a pagare e peraltro non ha migrato, come evidenziato in propria memoria.

La domanda a), relativa al ripristino delle linee bloccate dal 25 novembre 2019 viene accolta, qualora non già operata da Vodafone. L'operatore ha infatti più volte distaccato le linee, come emerge dallo scambio di mail con l'agenzia, senza ragione alcuna, essendo fondate le contestazioni dell'istante in punto alla fatturazione, come meglio specificato

nei punti seguenti. Pertanto, in ottemperanza all'art. 20 comma 4 della delibera 353/19/CONS l'operatore è tenuto a cessare la condotta lesiva e a riattivare le linee ancora contrattualizzate.

La domanda b) di emissione di nota di credito a storno del primo ciclo di fatturazione deve essere accolta ancorché interpretata correttamente alla luce dei fatti esposti. È di tutta evidenza che le 37 o 48 numerazioni attivate e collegate al link 61XX777 non fossero necessarie alle esigenze dell'istante, peraltro l'operatore non ha dato prova alcuna di aver informato l'istante che tali numerazioni sarebbero state attivate, essendo presente una sola numerazione in contratto, la n. 0523XXX404. Inoltre, l'operatore non spiega per quale motivo il numero delle utenze collegate è aumentato e soprattutto si è modificato sensibilmente il costo. Pertanto l'operatore è tenuto a stornare tutte le somme addebitate all'istante per le numerazioni di rete fissa fatturate da inizio contratto e fino a chiusura del ciclo di fatturazione, eccetto quanto fatturato per la linea n. 0523XXX404, rimodulandone il costo per la numerazione in euro 2,86, come da fattura AH16288651 (in quanto non è stato spiegato il successivo aumento in euro 20,00 o 17,50) e fatturando il link 61XX777 in euro 258,80 come da fattura AH16288651, (in quanto non è stato spiegato il successivo aumento in euro 1.583,75) e a rimborsare quanto eventualmente pagato in eccedenza dall'istante.

La domanda c) relativa all'emissione di nota di credito a storno della fatturazione per la linea attivata nell'agosto 2018 deve essere accolta ancorché interpretata correttamente alla luce dei fatti esposti. Dagli atti risulta veritiero che il link 61XX777 sia stato disattivato, in quanto scompare dalla fatturazione. L'operatore non ha dato prova della volontà dell'istante di attivare un nuovo contratto, atteso che ha prodotto solo il primo del 2017. Pertanto, non è dimostrato che quanto fatturato per il link 71XX870 fosse stato richiesto dall'istante. L'operatore è quindi tenuto a stornare tutto quanto fatturato per il link 71XX870.

La domanda d) di rimborso economico per il disagio ed il continuo distacco delle linee nei due anni e mezzo trascorsi non può essere accolta. La domanda come formulata dall'istante attiene in parte al risarcimento del danno che non viene riconosciuto in questa sede in forza del disposto dell'art. 20 comma 4 della delibera 353/19/CONS, in parte alla richiesta di indennizzo per la sospensione delle linee, che non può essere liquidato in quanto non emergono chiaramente in atti i periodi di sospensione delle linee. Infatti, essendo l'indennizzo giornaliero, deve essere possibile il calcolo effettivo dei giorni di sospensione, che invece non emerge né dalla ricostruzione dell'istante né dai reclami in atti.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità,

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia X è tenuta a stornare i seguenti importi e/o al rimborso di quanto pagato in eccedenza, in quest'ultimo caso con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:

I. le somme addebitate all'istante per le numerazioni di rete fissa fatturate da inizio contratto e fino a chiusura del ciclo di fatturazione, eccetto quanto fatturato per la n. 0523XXX404, rimodulandone il costo per la numerazione in euro 2,86, come da fattura AH16288651 e fatturando il link 61XX777 in euro 258,80 come da fattura AH16288651, con ritiro della pratica di recupero del credito;

II. tutto quanto fatturato per il link 71XX870, con ritiro della pratica di recupero del credito.

3. La società Vodafone Italia X è tenuta 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, 18.02.2021

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi