

DELIBERA N. 63/2021

**XXX / VODAFONE X
(HO. MOBILE - TELETU)
(GU14/333180/2020)**

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 20/05/2021;

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”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;



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 30/09/2020 acquisita con protocollo n. 0400130 del 30/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 20/05/2021;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 29.07.2020, la società istante ha presentato istanza di definizione in data 30.09.2020 nei confronti della società Vodafone XXX (Ho.Mobile -Teletu), d'ora in poi Vodafone, lamentando quanto segue.

Data la peculiarità dell'attività lavorativa svolta, caratterizzata dalla costante presenza all'estero, in Paesi extra-UE, aveva rappresentato ad un agente Vodafone l'esigenza di un piano comprensivo di chiamate internazionali. Il consiglio ricevuto era quello di sottoscrivere un contratto base unitamente alle opzioni extra 5 GB, Red Top Travel e International Call, per cui in data 08.06.2018, tramite il proprio legale rappresentante, sottoscriveva contratto per SIM ricaricabile voce e dati e comunicava il proprio IBAN



chiedendo la domiciliazione delle fatture. Già dopo i primi viaggi, tuttavia, si attivava il servizio Passport che, stando all'offerta prescelta, non avrebbe dovuto attivarsi. L'agente Vodafone, che veniva informato della problematica, lo rassicurava dell'assenza di costi aggiuntivi. Al persistere dell'anomalia, l'agente negava che potesse rappresentare un problema. Stante la domiciliazione bancaria delle bollette, solo ad agosto 2019 si accorgeva dei costi esorbitanti che gli erano stati fatturati. Contattato il servizio Clienti, veniva informato di un errore e della possibilità di ottenere un rimborso parziale solo per l'ultima bolletta ricevuta. Il tutto avveniva telefonicamente e a tale conversazione faceva seguito unicamente un messaggio che chiedeva un feedback del servizio. In attesa di ricevere tale rimborso e trovare un accordo per le fatture pregresse sospendeva la domiciliazione automatica delle fatture sul conto corrente. L'analisi delle fatture ha evidenziato la presenza della SIM dati n. 346XXXX360, attiva con l'offerta Data+ Small, che l'istante non ha mai richiesto né ricevuto, oltre al pagamento rateale per un dispositivo non meglio precisato mai entrato nella disponibilità del medesimo.

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

Storno di tutte le fatture con conseguente restituzione di quanto pagato. In subordine, storno parziale in relazione ai costi per i servizi Passport, SIM dati e dispositivo.

Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 3.042,85.

2. La posizione dell'operatore

Costitutosi con memoria del 13.11.2020, l'operatore ha evidenziato l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente e nella relativa fatturazione. Difatti, il piano tariffario prescelto dall'istante contiene l'opzione denominata "Smart Passport", utilizzata dall'utente all'estero. A ciò si aggiunga, poi, che il piano addizionale "Red Top Travel" comprende i paesi Extra Europei di seguito elencati, ovvero: USA, Emirati Arabi, Brasile, Giappone, Russia, Australia, Canada, Cina, Hong Kong, India, Kenya, Malesia, Sud Africa e Turchia. I gettoni relativi all'opzione Smart Passport, quindi, risultano correttamente applicati per traffico effettuato dall'utente in Nigeria, Messico e Pakistan. Non si ravvisano, pertanto, errori o anomalie nella fatturazione emessa, la quale appare conforme alle condizioni contrattuali pattuite. Ad ogni buon conto, la decisione assunta dalla parte ricorrente di interrompere del tutto il pagamento delle fatture, con conseguente presenza attuale di un insoluto pari all'importo complessivo di euro 2.995,10, è assolutamente illegittima ed arbitraria, essendo del tutto evidente che l'avvenuta contestazione di alcune voci non poteva



comunque giustificare l'integrale omesso pagamento dei documenti contabili emessi dal gestore, nei quali erano comprese voci non contestate ed in cui era registrato ingente traffico telefonico. Evidenzia inoltre come nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risulti essere pervenuto in relazione a tale problematica. Relativamente alla richiesta di indennizzo, rimborso e storno, eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Evidenzia inoltre come parte ricorrente non abbia prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore in relazione alla numerazione 346XXXX360 la quale risulta attivata a seguito di richiesta a tal fine formulata dall'istante.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'eccezione sollevata da Vodafone per l'inammissibilità della richiesta risarcitoria risulta infondata, atteso che l'istante non avanza alcuna richiesta risarcitoria in termini di danno e l'operatore suddetto omette qualsivoglia allegazione probatoria a sostegno di quanto asserito. Tanto precisato, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come nel seguito. A sostegno della propria posizione l'istante ha prodotto proposta di contratto per l'offerta "Zero Red Business L" per l'utenza 329XXXX646 sottoscritta in data 8 giugno 2018 con opzioni Extra 5Gb, Red Top Travel e International Call (quest'ultima apposta a mano). La proposta, che non indica il numero dell'offerta cui chiede di aderire, prevede che i servizi del piano prescelto saranno erogati secondo le condizioni di contratto indicate e/o allegate (per quanto qui di rilievo, le condizioni di adesione all'Offerta Zero e le condizioni particolari di adesione all'offerta Red Top Travel) che l'istante dichiara di conoscere e accettare. L'operatore, a sua volta, ha allegato l'offerta n. 2018LK86GQGJ (custcode 7.1939530) che proponeva di fornire servizi e opzioni sopra citati al costo complessivo di euro 105,00 al mese, Iva esclusa. Tra termini e condizioni del preventivo spicca la previsione per cui sui piani voce è già attiva



l'opzione Smart Passport al costo giornaliero di euro 35/giorno (15 per gli USA) che offre un plafond giornaliero, corrispondente a quello che la tariffa Smart Passport applica in quel Paese, terminato il quale lo stesso ammontare può essere fruito con l'acquisto di un'ulteriore ricarica automatica. Significativa, altresì, l'opzione "Red Top Travel", che riconosce 200 minuti al mese per chiamare e ricevere in Australia, Brasile, Canada, Cina, Emirati Arabi, Giappone, Hong Kong, India, Kenia Malesia, Russia, Sud Africa, Turchia, USA. Alla luce di tali risultanze si può osservare come l'operatore, che pur ha affermato la conformità della fatturazione alle condizioni contrattuali convenute, non abbia fornito adeguata prova di quanto sostenuto. Il documento allegato da Vodafone rappresenta infatti un preventivo, valido "fino alla 23.59 del 30.06.2018", delle "condizioni speciali a lei riservate in data 21.06.2018" alla quale avrebbe dovuto seguire l'accettazione dell'istante. Il preventivo prodotto non può dunque ritenersi idoneo a provare che le condizioni che l'istante dichiarava di conoscere e accettare nella proposta sottoscritta in data 8 giugno (dunque anteriore a quella cui il preventivo fa riferimento) ed attiva dal successivo giorno 12 (stando alla fatturazione in atti), fossero quelle in esso contenute. Né per l'utenza 346XXXX360 l'operatore è stato in grado di dimostrare, a differenza di quanto sostenuto, che l'attivazione è avvenuta a seguito di richiesta dell'istante. Devono dunque essere accolte le richieste dell'utente qualora l'operatore non sia in grado di dimostrare l'avvenuta conclusione del contratto con l'utente (ex multis, Delibere Agcom nn. 65/10/CIR, 68/10/CIR, 155/11/CIR, 31/12/CIR, Corecom Emilia-Romagna 164/2020) secondo le modalità dichiarate dall'operatore medesimo o, si aggiunge, la fruizione del servizio sull'utenza controversa e la correttezza degli importi fatturati. Per tali ragioni, le somme fatturate da Vodafone a titolo di costi relativi all'opzione "Smart Passport" per l'utenza 329XXXX646, come pure per la SIM dati 346XXXX360 e dispositivo "Vodafone R216" non trovano, per quanto in atti, valida giustificazione e dovranno essere stornate/rimborsate. Sulle somme oggetto di rimborso l'operatore corrisponderà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

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



2. La società Vodafone XXX (Ho.Mobile -Teletu) è tenuta allo storno/rimborso:

- I. di quanto fatturato in relazione all'utenza 346XXXX360 ed al dispositivo "Vodafone R216";
 - II. di quanto fatturato per l'opzione "Smart Passport" in relazione all'utenza 329XXXX646.
3. Alle somme oggetto di rimborso l'operatore aggiungerà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione.
4. La società Vodafone XXX (Ho.Mobile -Teletu) è tenuta a comunicare a questo ufficio l'avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

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, 20/05/2021

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi

