

**DELIBERA N.78/2021
XXX / VODAFONE XXX (GU14/363875/2020)**

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 17/06/2021;

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 07/12/2020 acquisita con protocollo n. 0518933 del 07/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 17/06/2021;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 07/10/2020, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 07/12/2020 nei confronti di Vodafone XXX, d'ora in poi Vodafone, lamentando quanto nel seguito descritto.

Titolare delle linee telefoniche 333XXX747 con offerta "Zero: Red Business M", 051XXXXX771 e 051XXX770 con offerta "Soluzione Lavoro XL" subiva l'applicazione di un piano tariffario diverso da quello pattuito in fase precontrattuale che prevedeva il pagamento complessivo del canone mensile di euro 55,00, oltre all'addebito di costi ulteriori per il router, di contro prospettato come gratuito unitamente al montaggio della linea.

Non riceveva riscontro al reclamo inviato tramite Associazione di Consumatori in data 08.11.2019 e poi rinnovato in data 21.01.2020; Vodafone continuava ad emettere fatture (in particolare, quelle del 15.07.2020 per euro 267,14 e del 13.11.2020 per euro 134,20) recanti ancora importi abnormi. L'istante, pertanto, corrispondeva al gestore euro 60,34 a titolo di costi di attivazione oltre euro 539,24 a titolo di canoni per il periodo che va dal 10.03.2019 al 09.09.2019, per un importo complessivo di euro 599,58 anziché di euro 330,00.

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

- a) Rettifica di tutta la fatturazione emessa in corso di esecuzione contrattuale, con effetto retroattivo alla formulazione della proposta di abbonamento formalmente attiva dal 25.02.2019, con conseguente riallineamento della stessa all'offerta prospettata al cliente e da questi accettata;
- b) Rimborso della maggior somma versata di euro 402,52 attraverso l'emissione di note di credito;
- c) Indennizzi ai sensi degli artt. 9 e 11 dell'All. A alla delibera n. 347/18/CONS.

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 19.01.2021 l'operatore chiede il rigetto delle domande di parte istante in quanto infondate.



Evidenzia, in particolare, che “dai controlli effettuati dal servizio clienti è emerso come la differenza tra il preventivo ed il fatturato fosse, in realtà, del modico importo di euro 16,50 mensili”.

In virtù di ciò, pertanto, Vodafone ha inviato all’utente apposita proposta transattiva per l’erogazione di euro 245,00 a titolo di rimborso per le maggiori spese sostenute oltre ad un accredito di euro 200,00.

Nel merito, 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”. Vodafone, pertanto, conclude per l’inammissibilità delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Né, osserva, parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore.

Eccepisce in ogni caso, per mero tuziorismo difensivo, che per la fattispecie oggetto del presente procedimento non sono previsti indennizzi dalla Delibera 347/2018/CONS. Il richiamato art. 9, comma 2, della suddetta delibera, infatti, afferisce all’attivazione di un profilo tariffario non richiesto e non, invece, all’asserita applicazione di condizioni contrattuali difformi da quelle pattuite. La norma sopra citata, invero, riguarda i casi in cui vengano applicati, ex novo, profili mai richiesti o autorizzati e non, come nella fattispecie odierna, i casi in cui la fatturazione sia asseritamente difforme da quanto preventivato. Parimenti, per gli stessi succitati motivi, considera infondata la richiesta di indennizzo per l’attivazione di servizi non richiesti ai sensi dell’art. 9, comma 1, della Delibera 347/2018/CONS.

Precisa, ad ogni buon conto, che la decisione assunta dalla società ricorrente di interrompere del tutto il pagamento delle fatture emesse dal mese di luglio 2020 in poi, per un importo totale insoluto di euro 1.012,85, 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. Tanto è affermato dalla delibera AGCOM 664/06/CONS, laddove esplicitamente si assume che “[...] L’utente che ha presentato formale reclamo all’operatore in merito all’addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L’utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione”. Tale principio è stato più volte ribadito anche dalla recente giurisprudenza. In particolare, la recentissima sentenza n. 2436/17 - resa dal Tribunale di Roma in analogo giudizio incardinato da un altro utente nei confronti di Vodafone - ha affermato il principio per cui “Il rifiuto [di pagare le fatture] non poteva, tuttavia essere giustificato, come lo stesso XXXX assume, a compensazione dei disagi fino a quel momento sopportati, per i quali pure si accingeva a reclamare l’indennizzo nel procedimento amministrativo ed i maggiori danni davanti all’Autorità Giudiziaria. Invero, la mera riduzione di funzionalità della linea telefonica avrebbe giustificato esclusivamente una iniziativa giudiziaria per il proporzionale accertamento della minore utilizzabilità della linea telefonica e



eventualmente del conseguente pregiudizio, ma non lo autorizzava a procedere in via di autotutela al rifiuto di pagare l'intero corrispettivo della somministrazione, eccezionalmente ammesso solo in caso di totale inadempimento, a mente dell'art. 1460 c.c., pure in presenza di contratto che lo obbligava al pagamento delle fatturazioni senza riserve”.

Sotto il profilo amministrativo e contabile precisa che l'utente è disattivo con un insoluto di euro 1.012,85.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si rileva l'inammissibilità delle richieste di cui al punto c) per la liquidazione di indennizzi per servizi/profili tariffari non richiesti e omessa/errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici (rispettivamente artt. 9 e 11 del Regolamento Indennizzi) in quanto non trovano menzione nel formulario UG presentato da parte istante, che all'epoca richiedeva indennizzo per mancato riscontro a reclamo, dunque ai sensi dell'art. 12 del predetto regolamento.

Ne consegue che le richieste di cui al punto c) si pongono come domande nuove rispetto a quanto domandato nel prodromico e obbligatorio procedimento di conciliazione che, ove fossero trattate, verrebbe ad essere aggirato. Tale principio, si aggiunge, 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).

Tanto considerato, le richieste di riallineamento e rimborso cui ai punti a) e b) vengono trattate congiuntamente e accolte come nel seguito. Le allegazioni in atti rivelano un'offerta, comprensiva dei piani “Soluzione Lavoro XL” (qt. 1) e “Zero: RED Business M” (qt.1), che sui canoni mensili riserva espressamente alla società istante un costo di euro 55,00. Nel documento, prodotto da parte istante, si precisa che l'importo totale indicato in preventivo non tiene conto di eventuali scontistiche a volume, variabili in funzione del valore totale della fattura. La relativa “proposta unica di abbonamento”, in versione “copia per il cliente”, è sottoscritta ma priva di data e prevede l'attivazione di una sim ricaricabile per l'utenza 333XXXX747 (proveniente da altro operatore), mentre per la rete fissa individua “Soluzione Lavoro XL” (sez. 14. Soluzione Lavoro) con indicazione del numero 051XXX770 (sez. 16. Connettività e portabilità. In linea generale, gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto (cfr. art. 4 della Delibera AGCOM 179/03/CSP) ovvero, ove le condizioni pattuite non fossero quelle effettivamente offerte, l'utente ha diritto al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite.

Per quanto riguarda la richiesta di rimborso delle fatture, va osservato che, da orientamento giurisprudenziale ormai consolidato, la bolletta è un atto unilaterale di natura meramente contabile. Per tale motivo, la sua emissione 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.



Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente. Nel caso di specie, rispetto alle doglianze di parte istante, Vodafone ha semplicemente e genericamente dichiarato come dai propri controlli sia risultata una "modica" differenza di euro 16,50 tra il preventivo ed il fatturato, ragion per cui aveva proposto all'istante un rimborso di euro 245,00 per le maggiori spese sostenute oltre ad un accredito di euro 200,00. Vodafone, tuttavia, non ha spiegato il perché di importi difformi (o comunque eccedenti quelli prospettati), di voci di costo ulteriori (come costi e contributi di attivazione), quali fatture ha esaminato, né ha fornito evidenze documentali specifiche o spiegazioni adeguate sulla fatturazione emessa e tali da fondare la propria pretesa creditoria sugli importi fatturati. Nè, in ultimo, ha disconosciuto le particolari condizioni che l'offerta dedicata a parte istante prevedeva.

Tanto considerato, in relazione al contratto di abbonamento con offerta "Zero Red Business M" e "Soluzione Lavoro XL" intestato a parte istante, Vodafone è tenuta ad applicare l'importo mensile di euro 55,00 (Iva esclusa) e procederà a rimborsare l'istante di quanto percepito in eccedenza. Su quanto oggetto di rimborso Vodafone 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 della società Vodafone XXX per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone XXX è tenuta:
 - I. ad applicare per l'offerta composta dai piani "Soluzione Lavoro XL" e "Zero: Red Business M" un costo mensile di euro 55,00 (Iva esclusa);
 - II. a rimborsare l'istante di quanto pagato in eccedenza sull'importo mensile di euro 55,00 (Iva esclusa);
 - III. a corrispondere gli interessi legali, a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione, su quanto oggetto di rimborso.
3. 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.
4. La società Vodafone XXX è tenuta a comunicare a questo ufficio l'avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.
5. 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, 17/06/2021

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi

