

DELIBERA N. 9/2021

**XXX / VODAFONE ITALIA X (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/236784/2020)**

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. 296/18/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 30/01/2020 acquisita con protocollo n. 0043426 del 30/01/2020;

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

L’ istante lamenta il seguente problema nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone), dichiarando, nell’ istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 30/01/2020; l’ udienza di conciliazione si è svolta in data 11/11/2019), quanto segue. In data 14/03/2019 inviava richiesta di chiarimenti in merito sia all’ attivazione di 6 link rete fissa nonostante il reale utilizzo si limitasse a 2 sia al perchè in fattura fossero presenti 25 numerazioni di rete fissa quando il reale utilizzo era decisamente inferiore, sia, infine, rispetto ai contratti firmati inerenti l’ attivazione dei link contestati, alle motivazioni per le quali Vodafone, consapevole del fatto che i link rete fissa, inutilizzati ed inutilizzabili, non avevano ragione di essere attivati, non avesse provveduto a tutelare il cliente dai comportamenti non eticamente irreprensibili del consulente, il quale, approfittando della fiducia accordatagli, sistematicamente suggeriva di attivare servizi di rete fissa. A conferma di ciò, precisa che, dal giorno in cui si è concretizzata la disattivazione dei 5 link rete fissa inutili, l’ istante non ha avuto alcun tipo di disservizio sia sulla voce voip che sulla rete internet. Sottolinea inoltre che, nonostante in data 14/03/2019 sia stata inviata richiesta di copia dei contratti firmati, ad oggi Vodafone non gli ha inviato alcun tipo di documentazione. Inoltre, in data 30/04/2019 inviava alla pec di Vodafone: 1) richiesta di disattivazione link rete fissa attivati ed inutilizzati aventi numero 74XXX41 – 54XXX02 – 55XXX29 – 57XXX98 – 63XXX366; 2) richiesta di portabilità dei numeri mobili e richiesta di disattivazione sim aventi numero 335XXXX663, 347XXXX180, 347XXXX323, 345XXXX643. Tuttavia, nella fattura AL0XXXX567, rispetto alle numerazioni mobili cessate 342XXXX095, 335XXXX909, 335XXXX702, 388XXXX351, 335XXXX007, l’ operatore gli addebitava costi per “conguaglio servizi digitali” per un importo totale di euro 409,85 + iva. In data 14/06/2019 contestava gli importi inerenti tale fattura, inviando pec all’ operatore il quale, in data 25/06/2019, rispondeva adducendo che gli importi addebitati risultavano esatti ed in conformità al contratto sottoscritto. All’ interno della fattura A11XXXX066, venivano poi addebitati costi per la disattivazione dei link rete fissa e mobile, così come di seguito elencati: 1)

link 54XXX02, costi per “rate residue contributo di attivazione” euro 136,00 + iva; 2) numerazione mobile 335XXXX663 “conguaglio servizi digitali” euro 81,97 + iva; 3) link 63XXX66 “corrispettivo recesso anticipato” euro 409,84 + iva; 4) link 63XXX66 “rate residue contributo di attivazione” euro 248,00 + iva; 5) link 57XXX98 “contributo di attivazione” euro 80,00 + iva; 6) link 55XXX29 “rate residue contributo di attivazione” euro 76,00 + iva. In data 01/08/2019 inviava all’operatore contestazione tramite pec per gli importi presenti all’interno della detta fattura, cui Vodafone, in data 22/08/2019, forniva riscontro comunicando che gli importi erano corretti e conformi alle richieste di disattivazione ricevute. Ciò premesso, l’istante richiede: 1) rimborso degli importi contestati presenti in fattura ALXXXXX066, pari ad euro 1.031,81; 2) rimborso dell’importo relativo a “conguaglio servizi digitali”, di cui alla fattura ALXXXXX567, pari ad euro 409,85; 3) indennizzo per mancata risposta ai reclami inerente reclamo inviato in data 14/03/2019; 4) indennizzo per violazione degli obblighi informativi a garanzia della trasparenza contrattuale. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 4.000.

2. La posizione dell’operatore

Vodafone, con memoria in data 15/03/2020, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue. Evidenzia l’infondatezza delle richieste avanzate in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell’erogazione del servizio. Nello specifico, rileva di avere meramente provveduto ad attivare i servizi pattuiti ed indicati nell’offerta personalizzata dedicata all’istante (allegata), non ravvisando errori o anomalie nell’applicazione delle condizioni contrattuali oggetto di contratto. Pone in rilievo che nessun reclamo formale scritto, ossia avente i requisiti previsti dalle Condizioni Generali di Contratto (allegate), risulta essere pervenuto in relazione alle lamentate problematiche. Aggiunge che, in virtù di quanto previsto dalle suddette Condizioni, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione, pena, in caso contrario, la loro accettazione da parte dell’utente. Evidenzia ulteriormente l’infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi, non essendo, in tal caso, possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possano giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l’effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi potendo essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi. Precisa che, in data 30/05/2019, come da richiesta effettuata dall’istante, sono stati disattivati i link ed inviato apposito riscontro all’indirizzo novafrut@pec.it sul buon esito della richiesta (allegato). Circa, inoltre, l’addebito dei corrispettivi di recesso riferiti ai link nn. 54XX00, 63XXX66, 73XXX57, 74XX24 ed alle sim mobili nn. 342XXXX095, 335XXXX909, 335XXXX702, 388XXXX351, 335XXXX007, 335XXXX663, 347XXXX180, 347XXXX323, 345XXXX643, precisa di avere compiuto quanto di spettanza eseguendo la disattivazione richiesta ed applicando i costi previsti contrattualmente, non ravvisando, quindi, anomalie procedurali in merito. Aggiunge di avere confermato la correttezza degli importi addebitati e riferiti ai corrispettivi di recesso delle sim numero 342XXXX095, 335XXXX909, 335XXXX702, 388XXXX351, 335XXXX007, disattive per migrazione dal 07/05/2019 (allegati riscontri). Evidenzia infine che l’istante non ha prodotto prove a sostegno della propria

tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore.

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. La richiesta di cui al punto 1) e la richiesta di cui al punto 2), trattabili congiuntamente per identità di problematica, sono accoglibili. L'istante contesta, con reclamo inoltrato in data 14/06/2019 (trattato diffusamente al punto 3)), la voce "costi per conguaglio servizi digitali" presente nella fattura AL0XXXX567 del 22/05/2019, ammontante, complessivamente, ad euro 409,85 + iva (punto 1)). Contesta altresì, con reclamo inoltrato in data 01/08/2019 (anch'esso trattato diffusamente al punto 3)), i seguenti costi per la disattivazione dei link rete fissa e mobile, tutti contenuti nella fattura A11XXXX066 del 20/07/2019: 1) link 54XXX02, costi per "rate residue contributo di attivazione" euro 136,00 + iva; 2) numerazione mobile 335XXXX663 "conguaglio servizi digitali" euro 81,97 + iva; 3) link 63XXX66 "corrispettivo recesso anticipato" euro 409,84 + iva; 4) link 63XXX66 "rate residue contributo di attivazione" euro 248,00 + iva; 5) link 57XXX98 "contributo di attivazione" euro 80,00 + iva; 6) link 55XXX29 "rate residue contributo di attivazione" euro 76,00 + iva. A tali reclami, Vodafone fornisce riscontro, rispettivamente, in data 25/06/2019 e in data 22/08/2019, limitandosi a ribadire, in entrambi i casi, la correttezza del proprio operato, senza tuttavia fornire ulteriori precisazioni e chiarimenti in merito. Rispetto a tali importi contestati, neppure nella memoria depositata vi è traccia alcuna di motivazioni asseritamente giustificanti e fondanti la richiesta di corresponsione degli stessi da parte dell'istante; anche in essa, Vodafone si limita, infatti, a precisare di avere meramente compiuto quanto di spettanza, avendo eseguito la disattivazione richiesta ed applicato i costi previsti contrattualmente e non ravvisando, quindi, anomalie procedurali in merito. Afferma inoltre di non avere mai ricevuto alcun reclamo da parte dell'istante, il quale, al contrario, dimostra invece di avere prontamente informato l'operatore dei disservizi lamentati (come sopra riportato e documentato). Infine, non produce agli atti copia del contratto sottoscritto con l'utente (invano invocata da quest'ultimo, come riportato nel Formulario GU14), giustificante, in ipotesi, gli importi richiesti, ma soltanto Offerta Vodafone riservata all'istante, priva peraltro di sottoscrizione da parte di quest'ultimo. Alla luce di tali circostanze, l'onere probatorio di cui all'art. 2697 c.c., incombente sulle parti, non risulta essere stato assolto da parte di Vodafone, il quale dovrà dunque rimborsare all'istante (che non fornisce prova di effettiva corresponsione degli importi di cui è a richiedere il rimborso, ma il cui effettivo pagamento non risulta comunque essere mai stato negato dall'operatore) i seguenti importi, qui contestati: - euro 409,85 + iva a titolo di "conguaglio servizi digitali", contenuti nella fattura AL0XXXX567 del 22/05/2019; - euro 1.031,84 + iva, a titolo di "costi per la disattivazione dei link rete fissa e mobile", contenuti nella fattura A11XXXX066 del 20/07/2019. Quanto sopra, del resto, deriva altresì dall'ormai consolidato orientamento secondo il quale 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, principio da cui consegue che, in mancanza di tali prove, come nella fattispecie in esame, l'utente ha diritto allo storno/rimborso di quanto indebitamente fatturato. La richiesta di cui al punto 3) può essere parzialmente accolta. L'istante lamenta

mancato riscontro ad un primo reclamo asseritamente inoltrato in data 14/03/2019, che tuttavia non risulta prodotto in atti, ragion per cui nessun indennizzo può essere accordato. Lamenta inoltre inadeguato riscontro, da parte di Vodafone, a due successivi reclami, vertenti, il primo, sugli importi inerenti la fattura AL0XXXX567, il secondo, su quelli inerenti la fattura A11XXXX066, inoltrati, rispettivamente, in data 14/06/2019 e in data 01/08/2019. Anche di essi l'istante non produce copia in atti; produce tuttavia le due risposte scritte fornite da Vodafone, il quale, richiamando le due segnalazioni ricevute, si limita, in effetti, a ribadire la correttezza del proprio operato, non fornendo alcun tipo di chiarificazione in merito alle problematiche segnalate dall'istante. Ebbene, rispetto ad essi, deve precisarsi che, per valutare il diritto ad ottenere un indennizzo per mancata risposta, non può ritenersi sufficiente, al fine di un esonero da responsabilità, la semplice circostanza che l'operatore abbia provveduto a rispondere per iscritto alle doglianze dell'utente. L'operatore deve infatti informare l'utente anche circa gli accertamenti compiuti e i motivi ostativi alla risoluzione della problematica lamentata. Non è conforme a ciò un riscontro che risulti essere del tutto generico, e che non soddisfi nessuna delle richieste di chiarimento avanzate dall'utente, limitandosi a reiterare dati già noti. Nel caso di specie, la condotta dell'operatore, limitandosi a ribadire la correttezza del proprio operato, non risulta essere stata conforme agli obblighi sopra esplicitati, il che fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo. Rispetto al primo reclamo, la richiesta è accolta a partire dal giorno 30.07.2019 (data di inoltro del reclamo, aggiunti i 45 giorni entro i quali il gestore deve fornire riscontro ai sensi dell'art. 2, comma 3, della delibera n. 347/18/CONS) fino al giorno 11/11/2019 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 105), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 262,50 (duecentosessantadue/cinquanta), a norma dell'art. 12 della delibera n. 347/18/CONS. Rispetto al secondo reclamo, la richiesta è accolta a partire dal giorno 16.09.2019 (data di inoltro del reclamo, aggiunti i 45 giorni entro i quali il gestore deve fornire riscontro ai sensi dell'art. 2, comma 3, della delibera n. 347/18/CONS) fino al giorno 11/11/2019 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 57), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 142,50 (centoquarantadue/cinquanta), a norma dell'art. 12 della delibera n. 347/18/CONS. L'indennizzo totale ammonta ad euro 405,00 (quattrocentocinque/00), a norma dell'art. 12 della delibera n. 347/18/CONS. La richiesta di cui al punto 4) non è accoglibile, non essendo inquadrabile in nessuna delle fattispecie previste come indennizzabili ai sensi della delibera n. 347/18/CONS.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

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

2. Vodafone Italia X è tenuto alla corresponsione dei seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I.rimborso di euro 409,85 + iva, richiesti a titolo di "conguaglio servizi digitali" e presenti nella fattura AL0XXXX567 del 22/05/2019;

II. rimborso di euro 1.031,84 + iva, richiesti a titolo di "costi per la disattivazione dei link rete fissa e mobile" e presenti nella fattura A11XXXX066 del 20/07/2019;

III. indennizzo di euro 405,00 (quattrocentocinque/00), a norma dell'art. 12 della delibera n. 347/18/CONS.

3. Vodafone Italia X è tenuto 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