

**DELIBERA N. 43/2022**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / VODAFONE XXX**

**(GU14/501769/2022)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 24/10/2020;

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. 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 modificata, 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/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 legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/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 la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 18/02/2022 acquisita con protocollo n. 005XXX2 del 18/02/2022;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 24/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 19/01/2022, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 18/02/2022, nei confronti della società Vodafone XXX d'ora in poi Vodafone, lamentando quanto nel seguito descritto.

Precisato che i numeri oggetto della presente richiesta di definizione sono il 054XXXXX590 e il 348XXXXX004 e non il 339XXXXX557, indicato solo per completezza di informazione, in data 04/01/2019, presso un punto Vodafone, richiedeva un nuovo contratto a condizioni più vantaggiose in relazione al servizio Fibra e voce, eliminando il telefono di casa e sostituendolo con il cellulare 339XXXXX557 (era già cliente Vodafone dal 2017).

Per internet e telefono casa, il costo delle bollette ammontava ad euro 77,19, mentre per il cellulare 10 euro di ricarica e 3 euro per finire di pagare le rate di un Hawaii-P8 (allegato) acquistato da Vodafone il 26/02/2017 (ad agosto 2019 avrebbe finito di pagarlo).

Poiché sul cellulare riscontrava problemi di memoria piena, l'operatore Vodafone proponeva di sostituirlo con un Samsung Galaxy 7, da pagare sempre in 30 rate a 4,99, omettendo però che avrebbe dovuto pagare 14,99 euro al mese di rete mobile, mentre nel contratto di casa il cellulare era già compreso.

Vodafone gli consegnava la sim n. 348XXXX004, consigliandogli però di non usarla, e solo successivamente si accorgeva che dalla carta di credito venivano prelevati euro 14,99 relativamente a tale sim, che in seguito attivava solo per contattare Vodafone al 190, altrimenti avrebbe dovuto pagare ulteriormente la chiamata perché, dal 09/01/2021, aveva disattivato telefonicamente internet e, dal 18/11/2020, il numero mobile 339XXXX557.

A seguito di attivazione della fibra sul numero 19XXX90, nella bolletta di maggio 2019 (allegata) era indicato l'importo di euro 164,75 a titolo di attivazione rete fissa, che al momento del contratto gli era stato detto che non avrebbe dovuto pagare, inoltre dalla carta di credito venivano prelevati euro 32,50 ed euro 35,98, senza indicazione di alcuna voce/causale.

Avanzava lamentela presso il punto Vodafone ove aveva sottoscritto il contratto, ma pagava comunque euro 164,75; inoltre, la bolletta che pagava per la rete fissa era di 85,79 (allegato), superiore rispetto a quella pagata precedentemente, oltre agli euro 14,99 mensili pagati per 30 mesi, senza usufruire della sim.

Nell'ultima bolletta (periodo di riferimento 16/10/2020 - 15/12/2020, allegata) di 128,23 euro (allegata) venivano conteggiati euro 39,92 in relazione ai rimanenti mesi da pagare per la sim 339XXXX557; tale bolletta non veniva pagata avendo disattivato la carta di credito per problemi personali, circostanza che comunicava al punto vendita Vodafone, che assicurava avrebbe inviato il bollettino, mai ricevuto.

Dal mese di ottobre, Vodafone, senza alcun preavviso, iniziava a decurtare dal credito fisso euro 1,49 al mese per rete sicura, mai richiesta, fino al 15 novembre, data in cui cessava la linea telefonica per assenza di credito.

Avanzava numerosi reclami telefonici al 190, rimasti tutti senza seguito, pertanto cambiava gestore.

In data 05/11/2020, tramite raccomandata (allegata), avanzava reclamo all'operatore, che forniva riscontro telefonico in data 07/01/2021, comunicando che per la rete fissa avrebbe rimborsato 247 euro (164,75 euro + rimborso di 2 euro a fattura, che non avrebbe dovuto pagare).

Inoltre, l'operatore richiedeva l'estratto conto della carta di credito di maggio per quei 32,50 euro dei quali chiedeva il rimborso (estratto conto allegato), comunicando che sarebbe stato contattato anche per il telefono mobile.

In data 21/01/2021 veniva contattato telefonicamente da Vodafone, ma, non riuscendo a rispondere, l'operatore inviava una mail (allegata).

Si rivolgeva ad altro punto vendita Vodafone, ove contattavano il 190, ma poiché cadeva la linea, l'operatore gli consigliava di attivare il numero 34XXXX004 per non pagare la chiamata.

Il giorno successivo chiamava l'operatore, che fissava un appuntamento telefonico per le ore 13.30 del 24/01/2021, ma non veniva contattato, pertanto, decideva di avanzare istanza di conciliazione.

Ciò premesso, l'istante richiede:

- a) il rimborso di euro 247 per l'attivazione della Fibra e per il costo per ogni fattura di 2 euro;
- b) il rimborso di euro 14,99 per 30 mesi, ossia 449,7 euro;
- c) il rimborso di euro 32,50 e di euro 35,98, prelevati dalla carta di credito per ignota causa;
- d) il risarcimento dei danni per il tempo perso;
- e) lo storno della fattura di dicembre 2020, ammontante ad euro 128,23, non pagata, in quanto non riconducibile ad alcuna causale nota.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 696,70.

## **2. La posizione dell'operatore**

Vodafone non ha prodotto, a supporto della propria posizione, alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS.

## **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si rileva come, attesa la mancata allegazione di documenti difensivi da parte dell'operatore, l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato dall'istante, trovando applicazione, nel caso di specie, il principio di non contestazione di cui all'art. 115 del c.p.c., in virtù del quale "il giudice deve porre a fondamento della decisione (...) i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita".

Attraverso la costante applicazione di tale principio (cfr., da ultimo, delibera Agcom n. 258/20/CIR), questo Comitato (ex multis, delibera n. 98/2021,) ha infatti chiarito che, qualora l'operatore ometta di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni ed alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa, deve affermarsi la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie di cui all'art. 1218.

Ciò premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito indicati, rilevandosi che nel verbale di udienza in data 23/06/2022 viene dato atto, oltre alla proposta di Vodafone, non accettata dall'utente, di offrire, pro bono pacis, un importo onnicomprensivo di euro 500,00, che gli insoluti presenti sono stati stornati.

La richiesta sub a) di rimborso di euro 247 per l'attivazione della Fibra e per il costo per ogni fattura di 2 euro è parzialmente accoglibile.

L'istante contesta l'avvenuto pagamento (documentato a mezzo di deposito a fascicolo dell'estratto conto relativo al mese di maggio 2019), chiedendone, pertanto, il rimborso, della somma pari ad euro 164,75, presente nell'allegata fattura AL0XXXX024, emessa il 19/04/2019, e richiesta a titolo di "Contributi per Attivazione Rete Fissa".

L'istante contesta inoltre, in quanto da ritenersi ingiustificato, l'importo pari ad euro 2 presente in ogni fattura via via ricevuta (allegata fattura AM1XXXX234 del 19/08/2020, riportante, in effetti, tale importo).

Il primo dei due importi indicati (euro 164,75) risulta altresì essere stato espressamente contestato dall'istante a mezzo reclamo in data 05/11/2020, inoltrato a Vodafone tramite raccomandata A/R (allegata unitamente a ricevuta di ritorno), rimasto, peraltro, alla luce della documentazione agli atti, del tutto privo di riscontro.

Ciò premesso, deve rilevarsi, in via generale, che, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato, l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed 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 (Cass. Sent. n. 947/2006), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al rimborso degli importi eventualmente versati (conformi delibere Agcom nn. 87/10/CIR, 108/10/CIR, 78/11/CIR).

Ebbene, nulla produce l'operatore a propria difesa rispetto ai lamentati costi, i quali, dunque, dovranno essere rimborsati all'istante (in particolare, rispetto ai 2 euro contestati, euro 2 per ogni fattura emessa contenente quell'importo).

La richiesta sub b), di rimborso di euro 14,99 per 30 mesi, ossia 449,7 euro, non risulta accoglibile, stante il contratto, sottoscritto dall'istante in data 04/01/2019 ed allegato agli atti, recante espressamente quell'importo, riportato accanto alla voce "Offerta selezionata".

La richiesta sub c), di rimborso di euro 32,50 e di euro 35,98, prelevati dalla carta di credito per ignota causa, è parzialmente accoglibile.

L'istante lamenta indebito (in quanto ingiustificato) prelievo dalla propria carta di credito (documentato a mezzo di deposito a fascicolo del suddetto estratto conto relativo al mese di maggio 2019), da parte di Vodafone, della somma di euro 32,50, prelievo che provvede altresì a contestare a mezzo reclamo in data 05/11/2020, rimasto, peraltro, privo di riscontro da parte di Vodafone.

La debenza di tale somma, alla luce della documentazione agli atti, non risulta supportata da alcunchè, pertanto, deve essere rimborsato all'istante.

Al contrario, non può essergli rimborsato anche l'ulteriore importo contestato, pari ad euro 35,98.

Di tale somma non vi è infatti alcuna traccia rinvenibile a fascicolo, ivi compreso il suddetto reclamo, non riportante alcuna contestazione ad essa specificamente riferita.

La richiesta sub d) può essere accolta.

Secondo un consolidato orientamento, se nell'istanza è formulata una richiesta di risarcimento danni, come tale non accoglibile, non avendo questo Corecom poteri di cognizione in tal senso, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione (favor utentis), tale richiesta 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.

Ciò premesso, rispetto alla fattispecie in esame, la richiesta avanzata dall'istante può essere accolta se interpretata quale richiesta d'indennizzo per mancato riscontro al reclamo inoltrato a Vodafone, a mezzo raccomandata, in data 05/11/2020 ed allegato agli atti unitamente all'attestazione di avvenuta spedizione/ricezione

La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 21/12/2020 (data di inoltro del reclamo, aggiunti i 45 giorni entro i quali il gestore deve fornire riscontro ai sensi dell'art. 2, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) fino al giorno 19/01/2022 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione).

Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 395), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 300,00 (trecento/00), a norma dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

La richiesta sub e) non può essere accolta, atteso che Vodafone risulta avere già provveduto a stornare gli insoluti presenti (v. verbale di udienza in data 23/06/2022, sopra richiamato, ove è riportato il seguente inciso: "Vodafone dà inoltre atto di aver stornato gli insoluti presenti").

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

### **DELIBERA**

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

2. Vodafone XXX è tenuto a corrispondere i seguenti importi, maggiorandoli degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza:

I. a titolo di rimborso, euro 164,75 (centosessantaquattro/75), presenti nella fattura AL0XXXX024 emessa il 19/04/2019 e richiesti a titolo di "Contributi per Attivazione Rete Fissa";

II. a titolo di rimborso, euro 2,00 (due/00) per ogni fattura emessa contenente quell'importo;

III. a titolo di rimborso, euro 32,50 (trentadue/50), ingiustificatamente prelevati;

IV. a titolo di indennizzo, euro 300,00 (trecento/00) a norma dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

3. Vodafone XXX è tenuto, inoltre, ad ottemperare alla presente delibera, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS.

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, 24/10/2020

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi