

DELIBERA N. 18/2024

**XXXXXXXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/619041/2023)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 26/03/2024;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

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 delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle 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”, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l’istanza di XXXXXXXXXX del 06/07/2023 acquisita in pari data sul portale Conciliaweb;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, mediante formulario GU14/619041/2023, si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata rappresentando di essere titolare di linea telefonica fissa, con numero 0XXXXXX46, in forza di un contratto con Vodafone Italia SpA (Ho. Mobile - Teletu).

In particolare, l’istante rappresentava i seguenti fatti: “[...] Descrizione dei fatti: In seguito a cessazione fornitura servizio per passaggio ad altro operatore, la Vodafone emette fattura, non fiscale, n.AXXXXXXX33 del 05 febbraio 2020 addebitando costi a mio avviso non dovuti. Provvedo subito a contattare il n. 190 ed inoltrare e successivamente invio una mail il 13/03/2020 per ricevere info a riguardo.

In data 29/11/2021 invio PEC, chiedendo di stornare i costi non dovuti, avendo riconsegnato il modem come da indicazioni ricevute dall’operatore del servizio clienti, e facendo esplicita richiesta di accredito del pagamento di euro 50,22 eseguito in data 20/04/2020. In data 25/05/2023 invio richiesta alla Vodafone tramite PEC per ricevere informazioni circa la fattura n. XXXXXXXXXX24 del 04 dicembre 2019 in quanto contenente voci di costo per “rinnovo opzione 200 mega ed altri costi” a mio avviso non dovuti. Anche questa richiesta come le precedenti ad oggi rimane inevasa.

Segnalo, inoltre, che la Vodafone SpA ha fornito, senza aver ricevuto il mio consenso, alla società sua partner commerciale TELCO gruppo Mediobanca, per il recupero del credito, il numero di cellulare di mia moglie e l’indirizzo della mail del mio datore di lavoro - Richieste:

- Indennizzo per mancata risposta pec del 29/11/2021

- Indennizzo per mancata risposta e-mail del 13/03/2020
 - Rimborso della somma di euro 50,22 versata in data 14/04/202
 - Annullamento/storno parziale somme non dovute fattura n. XXXXXXXXXX33 del 05 febbraio 2020
 - Annullamento/storno parziale dei costi se non dovuti fattura n. XXXXXXXXX24 del 04 dicembre 2019
 - Eventuali altre somme a titolo di indennizzo/rimborso/ristoro, anche se non citate nella presente, di competenza del servizio GU14.
 - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 650.2
- Disservizi segnalati:
1. 0XXXXXXX46 Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite
 2. 0XXXXXXX46 Addebito per costi di recesso/disattivazione”.

All’udienza di conciliazione, svoltasi il 25/05/2023, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto un verbale di mancato accordo.

In data 06/07/2023, l’utente depositava un’istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata.

Controdeduzioni della parte istante

L’istante, in risposta alle argomentazioni dell’operatore, con propria memoria, chiariva che: “[...] Con riferimento a quanto già esposto nel formulario del suindicato procedimento nonché alle seguenti difformità riscontrate relative al servizio dell’utenza telefonica 0XXXXXXX46 gestita dalla Vodafone comunico quanto segue:

- a) In primis per tutto l’anno 2020 e parte del 2021, non ricevo le bollette relative afferenti all’utenza telefonica indicata in premessa
- b) Poi, mese di ottobre ricevo tramite e-mail il promemoria della fattura del 4.10.2019 n. AL 1XXXXXX72, in allegato, contenente il riepilogo dei dati riferiti ai consumi dei mesi di agosto/settembre 2019, evidenzio su tutto, che non mi è stato possibile verificare la correttezza delle singole voci, nè scaricare la fattura, in quanto la piattaforma dell’operatore rimanda al messaggio di ”pagina non trovata”. Dai dati rilevati si evince che l’importo totale della fattura di euro 85,79 è di gran lunga superiore a quanto riferito dalla consulente della Vodafone in sede di proposta del servizio di telefonia che prevede il pagamento di un canone fisso mensile tutto compreso, senza costi aggiuntivi e senza sorprese di euro 29,90. Aggiungo che non è stata inviata in precedenza alcuna comunicazione di aumento delle tariffe.
- c) Inoltre nella fattura ALXXXXXX24 del 04.12.2019 di importo complessivo pari a euro 78,04, regolarmente pagata, riscontro le seguenti anomalie per costi di servizi non richiesti/non né autorizzati ne preventivamente comunicati tra cui: - contributi



- per Attivazione Offerte Casa – 0XXXXXX46 euro 8,20 +iva - costo di rinnovo-opzione Velocita' euro 1,85+iva - fino a 20 Mega euro 18,26 +iva - fino a 200 Mega euro 35,66 +iva comunico anche di non aver riscontrato alcun miglioramento della linea di inoltre nella fattura di cui sopra non vi è indicata la scadenza del piano tariffario
- d) Mi appresto a comunicare quanto stava accadendo al servizio clienti ed a seguito di lunghe attese telefoniche, a volte superiori ai 10 minuti, senza ricevere risposte soddisfacenti circa la rimodulazione unilaterale delle tariffe né in merito ai servizi non richiesti. In seguito agli eventi sopra evidenziati, che hanno fatto venir meno il rapporto di fiducia instaurato con il gestore del servizio di telefonia, mi vedo costretto a cambiare operatore.
- e) Dopo la cassazione del servizio avvenuta in data 15/01/2020, è stata emessa dall'operatore la fattura di chiusura AXXXXXXXX33 del 05 febbraio 2020, di euro 231,19, nella quale riscontro le seguenti difformità: 1) contributo attivazione Offerte Casa 127,10 +iva; 2) contributo recesso anticipato dall'offerta 19,67 +iva; 3) contributo per migrazione linea 22,95 +iva. Ritengo che tali costi non siano dovuti, non avendoli né richiesti né sottoscritto alcuna offerta che ne prevede l'accettazione.
- f) Il mese successivo con E-MAIL del 13/03/2020, inoltro reclamo indirizzato al servizio clienti Vodafone per contestare gli addebiti pagati, ma non dovuti afferenti la fattura di chiusura, tuttavia senza ricevere risposta.
- g) Evidenzio anche che nel mese di aprile in data 14/04/2020 ho provveduto ad eseguire il versamento cautelativo di euro 50,22 in favore della Vodafone a saldo di quanto eventualmente dovuto in attesa della restituzione delle somme versate in eccedenza.
- h) In data 29/11/2021 invio PEC di reclamo all'operatore chiedendo anche di stornare i costi non dovuti e la restituzione di quanto pagato in eccedenza con il versamento di euro 50,22
- i) Successivamente invio un ulteriore reclamo tramite PEC del 21/05/2023, registrato dall'operatore con codice pratica n.84768508 del 27/05/2023 in allegato, per reiterare i reclami precedenti, per contestare gli addebiti non dovuti inerenti la fattura n.ALXXXXXXXX24 di cui sopra al punto c) e per il conguaglio delle somme pagate in data 14/04/2020. Tuttavia, anche questa richiesta è rimasta senza risposta ciò anche in violazione del decreto Bersani del 1° Gennaio 2020.

Ciò premesso considerato che nelle memorie difensive depositate dalla Vodafone per mezzo dei suoi avvocati:

- non viene fornita prova di accettazione da parte mia di clausole extra contratto riguardanti l'accettazione dei costi di dismissione richiesti in fattura, inoltre il contratto depositato è privo di validità in quanto mancante della mia firma di convalida nonché di accettazione di eventuali clausole "vessatorie" riguardanti la dismissione del servizio in anticipo.

- non viene prodotta alcuna documentazione, né menzionata alcun tipo di lavorazione e/o prestazione professionale atta a giustificare il costo in fattura con n. AXXXXXXXX33 del 05 febbraio 2020, che evidenzio eccessivamente oneroso, per il solo trasferimento della linea da un operatore all'altro, tale mancanza di comunicazione va anche a scapito del principio di trasparenza dei costi di dismissione.
- non è stata fornita alcuna informazione riguardo alle difformità dei costi riscontrati nella fattura AXXXXXXXX24 del 04 dicembre 2019.
- non è stata trasmessa alcuna comunicazione in merito allo storno/conguaglio/restituzione della somma versata il 14/04/2020 di euro 50,22 in favore dell'operatore.

Ritengo che la domanda avanzata per l'annullamento della fattura di chiusura del 4 febbraio 2020, per la contestazione delle voci pagate e non dovute della fattura del 4 dicembre 2019, nonché per la restituzione in toto o in parte della somma di euro 50,22 versata in via cautelativa, nonché del riconoscimento di eventuali indennizzi, penali e/o ristori anche non espressamente citati, di competenza del CORECOM possa essere accettata.

Inoltre, per quanto riguarda i reclami rimasti senza risposta, ritengo che tale comportamento dell'operatore possa ritenersi una mancanza di ascolto, di dialogo e di contraddittorio verso il cliente e che per quanto stabilito dalla sentenza del Tar della Regione Lazio DL/065/14/CRL/UD del 29 luglio 2014, può dar corso al riconoscimento del relativo indennizzo.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore faceva pervenire una memoria di controdeduzioni, esponendo quanto segue: “[...] Il Sig. XXXXXXX, con istanza del 6.7.2023, ha chiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. (di seguito Vodafone). Tale richiesta, in estrema sintesi, troverebbe fondamento nel comportamento antigiuridico serbato dal gestore in merito al contratto avente codice cliente 1.2XXXXX545.

Vodafone eccepisce, in primis ed in via preliminare, l'inammissibilità / improcedibilità del presente procedimento poichè parte ricorrente ha avviato un procedimento dinanzi al Giudice di Pace di Ivrea avente ad oggetto le medesime problematiche della presente definizione (cfr. all. 1).

Si chiede, pertanto, che l'On.le Corecom adito emetta apposito provvedimento di archiviazione del procedimento de quo.

Vodafone poi evidenzia nel merito, pur ritenendo assolutamente assorbente la suddetta eccezione, 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 del Sig. Romano e nella relativa fatturazione.

Nel caso di specie, invero, si evidenzia che l'utente ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto avvenuta in data 21.6.2018 (cfr. all. 2).

Corre l'obbligo precisare, perciò, che detto importo contestato, previsto contrattualmente, è richiesto per compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso mantenga il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione.

La disattivazione, quindi, considerati i benefici tariffari di cui l'istante godeva, è da ritenersi anticipata e, pertanto, gli oneri di recesso sono dovuti conformemente alla disciplina corrente ed in particolare alla legge 40/2007, art. 1, in cui si chiarisce che è vietata la previsione di termini temporali fatti salvi, tuttavia, i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore.

In relazione, inoltre, ai costi di attivazione si rileva che gli stessi sono dovuti, come peraltro statuito dalla recente delibera emessa dal Corecom Sardegna nell'ambito del procedimento GU14/67355/2019 nella quale è stato precisato che: "il contributo di attivazione è un importo che viene concordato tra le parti al momento della stipula del contratto e rappresenta il corrispettivo di un'attività che viene posta in essere al momento iniziale del rapporto contrattuale. Tale importo può essere versato dall'utente in un'unica soluzione all'inizio del contratto o ratealmente. Pertanto, l'esercizio da parte dell'utente del diritto di recesso a seguito di modifiche delle condizioni contrattuali deve avvenire entro 30 giorni dalla comunicazione delle medesime modifiche e determina la cessazione del contratto stesso senza alcun addebito per costi relativi alla cessazione. Non può evidentemente determinare il venire meno di un debito pregresso il cui pagamento era stato dilazionato, come analiticamente disposto dalla Delibera 519/15/CONS".

La fatturazione emessa, per tutto ciò, appare corretta e dovuta a favore di Vodafone (cfr. all. 3).

Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dall'allegato B alla Delibera 358/2022/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. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso."

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. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera.

Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Vodafone, infine, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente.

Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte. "Peraltro, eventuali reclami devono comunque soddisfare i requisiti stabiliti nella Carta del Cliente Vodafone nella quale viene testualmente specificato che:" Il Cliente che intende presentare reclamo formale a Vodafone per aspetti legati alla fornitura del servizio può inviare un reclamo scritto alla "Casella postale 190" -10015 Ivrea (To), tramite il sito internet www.vodafone.it, nell'apposita area "Contattaci", App My Vodafone e Social Network (Facebook e Twitter)".

Sul punto, inoltre, si è espresso di recente il Co.Re.Com. Emilia-Romagna il quale ha rigettato la richiesta di indennizzo per asserito mancato riscontro al reclamo sulla base del fatto che lo stesso non fosse stato inviato ai contatti previsti nella succitata Carta del Cliente ovvero nelle condizioni generali di contratto (Del. N. 26/2015).

Anche l'Agcom, poi, si è espressa in tal senso rigettando la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo in quanto non erano presenti le ricevute comprovanti l'invio di reclami secondo le modalità previste dalla Carta del Cliente Vodafone (Del. N. 143/15/CIR).

Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 231,19.

Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa.

In via subordinata, infine, Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 231,19".

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ed è pertanto validamente proponibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante devono essere respinte. Nonostante le articolate vicende rappresentate dall'utente, le istanze da questi avanzate non possono trovare accoglimento alcuno.

L'utente non ha offerto la prova del rapporto contrattuale e, pertanto, non ha offerto la prova delle condizioni contrattuali concordate con l'operatore. Ed invero, dalla documentazione versata in atti, si legge, all'allegato 1, i dati di un'offerta, privi di data certa e di sottoscrizione delle parti, mentre, in successivi allegati, compare un presunto contratto, privo di sottoscrizione e illeggibile, per quanto attiene alle condizioni contrattuali.

Ebbene, è evidente che parte istante non ha offerto la prova delle condizioni contrattuali, dunque, non è possibile determinare se gli importi richiesti dall'utente fossero adeguati o meno, dunque, non potrà trovare accoglimento la domanda di annullamento e/o storno delle fatture né tanto meno di ripetizione di somme e ciò nella misura in cui non è stata offerta la prova in ordine alla quale questo Corecom dovrebbe ritenere il pagamento non dovuto e pertanto disporre la restituzione delle somme versate.

Per quanto attiene il mancato riscontro alle email/pec, occorre precisare che l'utente ha avanzato nei confronti dell'operatore richieste di chiarimento e/o di restituzione di importi senza mai proporre formalmente reclamo se non in data 29.11.2021; detto reclamo veniva inviato a mezzo pec.

Rispetto a tali circostanze, l'utente chiedeva il riconoscimento di un indennizzo. Anche tale istanza, nonostante il mancato riscontro al reclamo, non può trovare accoglimento e ciò in quanto la Carta del Cliente Vodafone dispone che il reclamo debba essere inviato ai contatti previsti nella succitata Carta del Cliente.

Nel caso di specie l'utente ha adoperato mezzi differenti, dunque, non potrà trovare accoglimento la sua istanza.

Tutto ciò premesso,

DELIBERA

Articolo 1

- 1) Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXXXXX, si rigetta l'istanza avanzata in data 19/7/2023 dal Sig. XXXXXXXXX.
- 2) 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.
- 3) 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.

Potenza, 26/03/2024

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

