



CORECOM Puglia



DETERMINA 60 Fascicolo n. GU14/555556/2022

del 4/10/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]
[REDACTED] - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTO l’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, sottoscritto in data 28 novembre 2017

VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

VISTA la Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l’incarico di Dirigente ad interim del Servizio “Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv” al Dott. Vito Lagona;

Considerata l’attività istruttoria svolta dal dipendente dott. Michael Amoruso

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED] del 06/10/2022 acquisita con protocollo n. 0286237 del 06/10/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta: «PREMESSA – SVOLGIMENTO DEI FATTI In data 07-09-2021, attratto da pubblicità su web, sottoscrivevo un contratto di abbonamento a servizi telefonici “voce ed internet” con il gestore telefonico VODAFONE. L'offerta da me sottoscritta (All.1), oggetto della presente controversia, aveva ed ha tutt'ora come identificativo la seguente espressione: Internet Unlimited 21. Nella prima pagina, in riquadri con frontespizi in rosso sono descritti, rispettivamente DATI DEL CLIENTE, DATI DEL DELEGATO/LEGALE RAPPRESENTANTE, Tipo Di Offerta (Internet Limited Edition), OPZIONI FTTH/FTTC/ADSL/FWA: Happy Black (primo mese gratis poi 2,99 euro al mese. Nella prima metà della terza pagina della Proposta di Abbonamento, viene specificato: Rete: FTTC (fibra mista a rame) fino a 100/200 Mega. Contributo mensile: “il costo dell'offerta è di 24,90 € a rinnovo e include la Vodafone Station e le chiamate verso fissi e mobili nazionali. Il costo di attivazione di 19,90 € è scontato a 0 €”. Chiamate: Chiamate illimitate verso i fissi e mobili nazionali. 19 cent a chiamata e 19 cent/min. verso fissi internazionali Europa Occidentale, Usa e Canada. Altri contributi Con la Vodafone Station ha: - 15 Giga al giorno fin da subito sulla Giga Network in attesa della attivazione della tua linea fissa. – Assistenza e configurazione della linea da remoto, in totale sicurezza. – Vodafone sempre connessi per continuare a chiamare in ogni circostanza. In data 09-09-2021, mi pervenivano, tramite e-mail, i ringraziamenti per aver scelto Vodafone ed il Riepilogo dell'offerta per la tua rete fissa (All.2), in cui in prima pagina ed in corrispondenza della somma 24,90 euro al mese compariva l'apice (1). Proseguendo nella lettura della seconda pagina, la seguente riga: Happy Black Limited Edition il primo mese gratis, poi si rinnova a 2,99 euro al mese Ancora più sotto, dopo lo specchietto dei “TUOI DATI”, appariva : Note 1.0 Senza alcuna altra spiegazione. Il giorno 09-02-2021, al fine di evitare possibili malintesi o interpretazioni soggettive, inviavo nel primo pomeriggio (ore 17,46) una P.E.C. (All.3) avente per oggetto “Richiesta di chiarimenti” in cui CHIEDEVO, pertanto, se tale opzione fosse disattivabile prima della scadenza del primo mese dall'attivazione al fine di, eventualmente, richiedere il recesso dal contratto. A questa P.E.C. non perveniva nessuna risposta. Inviavo, quindi, alle ore 19,31 dello stesso giorno, un'altra P.E.C. (All.4) in cui ribadivo nuovamente la “Richiesta di chiarimenti” unitamente ad altre precisazioni. Anche a questa P.E.C. non perveniva alcuna risposta. Invece, con tempismo veramente eccezionale mi veniva consegnata la Vodafone Station. Dopo la prima Fattura del rateo di settembre, successivamente, mi perveniva la Fattura AN21935171 del 04 dicembre 2021 con scadenza di pagamento del 24-12-2021 (All.5), contenente l'addebito di 4,90 € per due mesi (ottobre – novembre) dell'opzione Happy Black Limited Edition del 01-10-2021 che era stata da me “non opzionata” e fortemente contestata. Il giorno 20-12-2021 inviavo una P.E.C. (All.6) avente per oggetto la Richiesta di RIDETERMINAZIONE importi nella fattura AN21935171 del 04 dicembre 2021 e successive ad emettersi con le motivazioni già contenute nelle due P.E.C. precedenti. Il giorno 5-01-2022 mi perveniva la risposta all'ultima P.E.C. (All.7) da Vodafone in cui mi si precisava che: - “Abbiamo verificato e non abbiamo rilevato alcuna inesattezza. Gli importi addebitati corrispondono quindi a quanto previsto dal tuo contratto. - Ti comunichiamo che abbiamo provveduto alla disattivazione dei servizi Happy black Limited Edition.” Successivamente mi perveniva la Fattura AO02132524 del 05 febbraio 2022 (All.8) in cui era ancora presente la voce di costo (4,90 euro per dicembre e gennaio) relativa all'opzione Happy Black Limited Edition. Il giorno 10-02-2022 inviavo una P.E.C. (All.9) avente per oggetto la Richiesta-Reiterata per Rideterminazione importi nella fattura AO02132524 del 05 febbraio 2022 ed in quelle successive ad emettersi. Il giorno 23 02-2022 mi perveniva da Vodafone la risposta alla P.E.C. precedente in cui veniva precisato che “abbiamo verificato e non abbiamo rilevato alcuna inesattezza. Gli importi addebitati corrispondono quindi a quanto previsto dal tuo contratto”. CONSIDERAZIONI DI MERITO In data 07-09-2021 ho sottoscritto il contratto (All.1) contenente l'offerta Unlimited 21 al costo di € 24,90 e l'opzione Happy Black (primo mese gratis poi 2,99 euro al mese), Ritengo, fondatamente, che OFFERTA e OPZIONE siano due elementi distinti, ed in particolare, l'OPZIONE può trovare adesione oppure no. Adirittura, nel riepilogo dell'offerta a pag.3 del contratto, la suindicata opzione Happy black non era nemmeno menzionata. Insospettito dall'ambiguità espressiva, ho comunque chiesto la sua disattivazione con due P.E.C. (All.3) ed (All.4), poichè essendo, appunto, un'opzione, in quanto tale può essere “opzionata” oppure no. Inoltre, al mio reclamo (All.6), la risposta (All.7) era che: “Abbiamo verificato e non abbiamo rilevato alcuna inesattezza. Gli importi addebitati corrispondono quindi a quanto previsto dal tuo contratto. Ti comunichiamo che abbiamo provveduto alla disattivazione dei servizi Happy black Limited Edition.” La

risposta era sibillina e dava comunque adito a dubbi che sono stati confermati dall'arrivo della successiva fattura (All.8) con, nuovamente, l'addebito del costo dell'opzione Happy Black. Ho, quindi, reiterato la richiesta di rideterminazione degli importi (All.9). A questa richiesta, Vodafone rispondeva (All.10) che gli importi addebitati corrispondevano a quanto previsto dal contratto da me sottoscritto. QUANTIFICAZIONE DEI DISAGI SUBITI In ossequio alle indicazioni contenute negli articoli della Carta dei servizi Vodafone e del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica, Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, procedo come in appresso alla loro determinazione. -Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami (art.3 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS: Dal 10-09-2021 al 30-03-2022 = 201 giorni di ritardo 201 – 45 (tempo contemplato nella carta dei servizi Vodafone) = 156 giorni di ritardo valutabili $156 \times \text{€ } 2,50 = \text{€ } 390,00$ ridotti ad $\text{€ } 300,00$ (importo max); Dal 10-09-2021 al 30-03-2022 = 201 giorni di ritardo 201 – 45 (tempo contemplato nella carta dei servizi Vodafone) = 156 giorni di ritardo valutabili $156 \times \text{€ } 2,50 = \text{€ } 390,00$ ridotti ad $\text{€ } 300,00$ (importo max); -Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti (art. 9) Dal 01-10-2021 al 30-03-2022 = 181 giorni $181 \times \text{€ } 5,00 = \text{€ } 905,00$ Importo delle rate fin'ora pagate per opzione non richiesta n. 4 rate $\times \text{€ } 2,99 = \text{€ } 11,96$ Spese generali di collazione di documentazione, elaborazione, utilizzo di apparecchiature informatiche, ecc. = $\text{€ } 50,00$ per un totale di $\text{€ } 1.566,96$ ». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) che le fatture riflettano il contratto sottoscritto, con l'importo totale a pagarsi di $\text{€ } 24,90$ /mese IVA compresa e la conseguente eliminazione dell'onere aggiuntivo di $\text{€ } 2,99$ /mese (opzione Happy Black); II) ristoro dei disagi subiti e spese come sopra quantificati nella misura di $\text{€ } 1.566,96$ (dicesi euro millecinquacentosessantasei/96).

Nelle proprie memorie difensive l'operatore rappresenta: «Vodafone evidenzia 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. Xxxxxxx e nella relativa fatturazione. 2 L'odierna esponente, difatti, pone in rilievo di aver correttamente applicato le condizioni contrattuali appositamente pattuite con la proposta di abbonamento sottoscritta dall'utente in data 7.9.2021 ed indicate nel relativo riepilogo (cfr. all. 1). Vodafone, quindi, precisa, come peraltro espressamente specificato nella summenzionata documentazione, che l'opzione "happy black" è gratis per il primo mese mentre poi è previsto un rinnovo al costo di euro 2,99. A tal riguardo, ad ogni modo, si precisa che l'opzione de qua è disattiva dal 5.1.2022. Non si ravvisano, pertanto, errori in merito agli addebiti effettuati né, tanto meno, come *ictu oculi* palese, è presente l'asserita e non provata attivazione non richiesta di servizi. -2.2 Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 390/2021/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. 3 -2.3 In ultima analisi si eccepisce che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. L'art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza". Secondo l'orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, invero, l'ordinaria diligenza sopra citata si specifica nell'attivarsi positivamente secondo le regole della correttezza e della buona fede, ex art. 1175 c.c., con il limite delle attività che non siano gravose oltre misura (Cass. Civ. Sez. I, 12439/91). In relazione, poi, al grado di colpa in cui si attua la negligenza del creditore, deve essere rilevato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato. L'Agcom, quindi, ha recepito il summenzionato principio, così stabilendo in una recente Delibera: "deve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n.276/13/CONS secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di

alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto" (Del. N. 23/17/CIR). -2.4 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto». La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità in merito alle doglianze esposte, conclude per il rigetto dell'istanza.

All'esito dell'istruttoria, la domanda formulata dall'utente può trovare parziale accoglimento, nei limiti e per le ragioni che seguono. Si prende preliminarmente atto della cessazione della materia del contendere riguardo alla domanda sub I), atteso che l'opzione "Happy Black" contestata risulta disattivata. La domanda sub II) è in realtà meglio dettagliata in più punti nella descrizione dei fatti operata dall'utente. Riguardo al lamentato omesso riscontro ai reclami va osservato che l'operatore nulla dice nelle proprie memorie né allega risposte. La prima risposta in atti è allegata dallo stesso utente, e reca data 5.1.2022. Considerando che il primo reclamo a mezzo pec effettuato dall'utente è datato 9.9.2021, tra le due date intercorrono 118 giorni. Sottratto il termine di 45 giorni contrattualmente previsto, si riscontra un ritardo di 73 giorni. Applicando il parametro di 2,50 euro pro die previsto dall'art. 12 all'allegato A alla Del. 347/18/CONS (Regolamento indennizzi), può riconoscersi all'utente la somma di 182,50 euro a titolo di indennizzo per ritardato riscontro al reclamo. Ai sensi del co. 2 del richiamato art. 12, non possono riconoscersi ulteriori indennizzi al medesimo titolo per i reclami successivi, riguardando gli stessi la medesima questione. Riguardo alla richiesta di rimborso degli importi addebitati per l'opzione "Happy Black" e alla correlata richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, si osserva quanto segue. Sia la proposta di abbonamento sottoscritta che il riepilogo contrattuale (entrambi documenti sono esibiti in atti) riportano in maniera non equivoca l'opzione contestata e i relativi costi. Non vi è dunque alcun margine per ritenere che l'opzione sia "non richiesta" e per ravvisare una responsabilità in capo all'operatore. Le relative richieste di rimborso e indennizzo non possono pertanto essere accolte. Non può in ultimo accogliersi la richiesta di rimborso delle spese di procedimento, attesa la sostanziale gratuità della procedura.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 06/10/2022, è tenuta a corrispondere all'istante, mediante bonifico bancario, la somma di 182,50 (centoottantadue/50) euro a titolo di indennizzo per ritardato riscontro al reclamo, con maggiorazione degli interessi a far data dalla presentazione dell'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
GIUSEPPE MUSICCO