

	Presidente Vice Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 34 del 1 giugno 2022

OGGETTO: Definizione della controversia ██████████ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/441643/2021)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti		
Fabrizio Comencini		
Stefano Rasulo		
Enrico Beda		
Edoardo Figoli		

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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. 353/19/CONS;

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 "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di [REDACTED] del 13/07/2021 acquisita con protocollo n. 0304018 del 13/07/2021;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nel 2018, l'agente Vodafone [REDACTED], propone un'offerta personalizzata per la rete fissa. Tale offerta prevedeva l'attivazione di una linea dati con connettività illimitata in 4G al canone mensile di € 100,00 + Iva più un contributo di attivazione di € 12,00 + Iva / mese per 24 mesi. La rete avrebbe dovuto quindi presentare un costo di € 224,00 + Iva a bimestre addebitato a partire dal secondo mese in quanto il primo sarebbe stato gratuito. Sin da subito si riscontrano anomalie tra quanto prospettato, concordato e sottoscritto e quanto effettivamente addebitato in fattura. In data 17/07/2019 si invierà infatti un primo reclamo via pec contestando la fattura n° AL10097466 all'interno della quale il nuovo servizio attivato presenterà un canone di € 416,00 + iva, quindi quasi il doppio dell'importo stabilito. Nella pec, oltre a descrivere dettagliatamente la problematica indicando gli importi che avrebbe dovuto rispettare il servizio, si alleggerà offerta Vodafone e relativo contratto. A distanza di mesi il gestore non solo non fornirà mai una risposta di alcun tipo ma proseguirà a fatturare canoni non conformi. Tutte le fatture verranno integralmente saldate onde evitare di incorrere in sospensioni ingiustificate del servizio. In data 28/01/2020 si invierà nuova pec di reclamo richiedendo il rimborso degli importi addebitati in misura superiore al canone concordato. A distanza di circa 1 anno dall'invio del primo reclamo l'unica "risposta" ricevuta da Vodafone sarà una totalmente generica comunicazione di conferma della regolarità degli addebiti. Per l'intera permanenza i canoni in fattura risulteranno non conformi a quanto concordato. Constatando l'immobilismo del gestore e dato il notevole aggravio di costi, in data 19/03/2021 si richiederà disdetta per giusta causa [REDACTED] in esenzione costi con cessazione totale del link 7835900. Nonostante una permanenza di oltre 24 mesi e la giusta causa del recesso, Vodafone emetterà fattura n° AN08963372 di €1.757,32 all'interno della quale, oltre all'addebito di canoni non conformi all'offerta sottoscritta, riscontrato e segnalato per l'intera permanenza in Vodafone, risultano addebitati € 1.220,00 a titolo di penali per recesso anticipato. Tale addebito, in ogni caso ingiustificato, viola palesemente quanto disposto dall'Agcom che stabilisce che eventuali costi di dismissione debbano essere commisurati al valore del contratto, alla durata residua della promozione e giustificati da costi realmente sostenuti dall'operatore. La fattura verrà contestata con reclamo via pec del 28/05/2021 al quale Vodafone fornirà una risposta palesemente automatica e generica quindi non in linea con quanto disposto all'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP che prevede che, in caso di rigetto del reclamo, la risposta debba essere adeguatamente motivata indicando gli accertamenti compiuti. Con memoria di replica depositata in data 05.10.2021, l'utente precisa quanto segue: In riferimento al procedimento di cui sopra, in risposta alle memorie depositate dall'operatore, si forniscono di seguito le opportune controdeduzioni. In primo luogo, per quanto concerne le eccezioni preliminari avanzate da Vodafone, relativamente ad inammissibilità ed improcedibilità di eventuali richieste non coincidenti con quelle formulate in istanza di conciliazione, si riporta quanto espresso dall'Autorità nella DELIBERA N. 140/17/CIR che indica che "In via preliminare, deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Vodafone circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione; ed infatti, in caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano alcun accertamento d'ufficio." Entrando nel merito della questione è opportuno segnalare che la ricostruzione operata da Vodafone non collima affatto con la realtà dei fatti e appare totalmente generica. Al punto 2.2 delle proprie Memorie l'Operatore indica difatti che "...in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere comunque contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione". A tal proposito appare fondamentale evidenziare che la prima fattura irregolare, emessa a seguito dell'attivazione del servizio oggetto di doglianza, riporta la data del 05/06/2019 e che il repentino reclamo dell'istante è stato inoltrato con pec del 17/07/2019, quindi assolutamente entro il termine di 45 giorni sopracitato. Il reclamo peraltro rispetta qualsivoglia requisito di completezza

riportando nell'oggetto il numero della fattura oggetto di contestazione (n° AL10097466) e, nel corpo, una esauriva descrizione dei fatti con indicazione del canone

concordato (€ 112,00 + iva/mese) e dell'importo di forme addebitato da Vodafone (€ 208,00+iva/mese). In calce alla comunicazione è inoltre inserita la manifesta richiesta di riallineamento dei canoni secondo il profilo economico sottoscritto. A corredo della segnalazione vengono inoltre allegata copia dell'Offerta Vodafone e copia della PDA sottoscritta. Tale reclamo non ha mai condotto ad una replica di alcun tipo da parte dell'Operatore che, per tutta risposta, ha proseguito per l'intero periodo successivo nell'applicazione di condizioni economiche non conformi all'offerta concordata e sottoscritta, come verificabile dalle fatture emesse per il periodo da giugno a novembre del 2019. Dato l'immobilismo del gestore, in data 28/01/2020 il cliente reitera la pec di reclamo all'operatore sollecitando un riscontro. L'unica comunicazione ricevuta da Vodafone sarà una pec del 22/05/2020 totalmente generica che riporterà testualmente quanto segue: "Gentile cliente, Abbiamo ricevuto la sua richiesta di verifica della fatturazione. Abbiamo verificato e come anticipato telefonicamente non abbiamo rilevato alcuna inesattezza. Gli importi addebitati corrispondono a quanto previsto dal suo contratto. Cordiali saluti, Servizio Clienti Prima Classe/Servizio Clienti Prima Classe Partita IVA/Servizio Clienti Vodafone "Tale comunicazione non può evidentemente essere considerata come una valida risposta al reclamo e risulta palesemente non in linea con quanto disposto all'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP che prevede che, in caso di rigetto del reclamo, la risposta debba essere adeguatamente motivata indicando gli accertamenti compiuti. Ad ogni buon conto, a riprova dell'estrema buona fede e correttezza contrattuale si evidenzia che l'istante ha provveduto al saldo integrale di tutte le fatture ricevute fino a febbraio 2021, sebbene le stesse riportassero costantemente l'addebito irregolare e ingiustificato di un canone bimestrale pari ad € 416,00 + Iva a fronte dei 224,00 + iva previsti da contratto (ovvero € 112,00+iva/mese). Si fa presente che il saldo delle fatture oggetto di contestazione era motivato, oltre che dalla palese irrepreensibilità dell'istante, anche dalla vana fiducia in una regolarizzazione amministrativa della posizione e dalla necessità di non incorrere in illegittima sospensione del servizio (avendo attive anche diverse linee mobili non oggetto di contenzioso). Avendo riscontrato la totale negligenza del gestore e, dato il notevole e perdurato aggravio di costi subito a causa dell'applicazione di condizioni economiche non conformi all'offerta sottoscritta, in data 19/03/2021 l'istante invierà pec di richiesta disdetta per giusta causa dal contratto reiterando inoltre la richiesta di rimborso degli importi eccedenti il canone concordato. A seguito della cessazione del servizio, lavorata peraltro tardivamente solo in data 11/05/2021 quantunque il termine ultimo dei 30 giorni previsto da legge scadesse in data 18/04/2021, Vodafone, nonostante la lunga permanenza e la giusta causa del recesso, addebiterà in fattura n° AN08963372, una penale pari ad €1.000,00 + Iva e canoni, successivi alla disdetta e non conformi all'offerta, per € 263,23+iva. La fattura in questione, dell'importo complessivo pari ad € 1.757,32 verrà prontamente contestata con reclamo via pec del 28/05/2021 e sarà l'unica ad essere lasciata insoluta in attesa di riscontro risolutivo della problematica. La comunicazione inoltrata da Vodafone in "risposta" al reclamo finale si rivelerà ancora più inadeguata, generica e palesemente automatica (come peraltro indicato in calce alla stessa). In conclusione appare essenziale rimarcare che, sebbene l'operatore, nelle sue laconiche comunicazioni di rigetto dei vari reclami confermasse la regolarità e legittimità degli addebiti, non risulti presente alcun documento a sostegno di tale posizione. Non risulta difatti allegata alcuna eventuale Offerta alternativa sottoscritta dall'istante che Vodafone avesse potuto, seppur arbitrariamente, applicare a conferma della legittimità degli importi oggetto di contestazione.

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

- i. Il rimborso di tutti gli importi eccedenti il canone concordato, che ricordiamo era pari ad € 224,00 + iva a bimestre, nelle fatture emesse dal 05/06/2019 al 04/02/2021 per un totale di € 2.112,00 + Iva;
- ii. lo storno integrale della fattura di chiusura, pari ad € 1.757,32, in quanto relativa a canoni irregolari e penali per recesso non dovute in virtù della giusta causa dello stesso e della lunga permanenza;
- iii. l'indennizzo giornaliero per mancato riscontro al reclamo del 17/07/2019;
- iv. l'indennizzo per applicazione di condizioni non conformi a quanto concordato;
- v. lo storno integrale di eventuali fatture successive fino a definitiva cessazione ciclo di fatturazione;
- vi. il ritiro delle pratiche di recupero crediti in esenzione costi.

2. **La posizione dell'operatore**

In via preliminare si eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Invero, eventuali domande eccedenti la richiesta trattata dinanzi al Co.Re.Com., dovranno essere

considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Si chiede, in ogni caso, all'Autorità di verificare la coincidenza tra quanto richiesto in questa sede da parte ricorrente e le pretese oggetto della conciliazione. Orbene l'odierna esponente evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore della società istante e nella relativa fatturazione. Ad ogni buon conto si pone poi in rilievo che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere comunque contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente. A sostegno di tale ultima eccezione, va richiamata una recentissima pronuncia del Co.Re.Com. Puglia (Del. N. 22 del 17/04/2017) in cui viene statuito, quale motivazione del rigetto dell'istanza di definizione della controversia, che: "la richiesta di storno della fattura debitoria non può essere accolta poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è onere dell'utente sporgere reclamo onde consentire all'Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate". Ancora, deve evidenziarsi l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi. In tal caso, difatti, non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono 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. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi. Agcom, del resto, si è espressa recentemente in tal senso, con la determina n. 49/15/DIT la quale ha statuito, in aderenza a quanto disposto dall'art. 123 del codice della Privacy, che: "gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo". Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. Parimenti rilevante è il diritto di difesa dell'operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto il quale non deve essere in nessun caso leso. Per permettere, quindi, al Gestore un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l'AGCOM ha inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto. Per completezza, inoltre, sempre in tema di reclamo, è opportuno ribadire che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, l'utente ha in ogni caso l'onere di presentare reclamo per addebiti non riconosciuti entro 45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano ed il Tribunale di Roma, rispettivamente, con le sentenze n. 12054/12 e n. 9292/12, considerando come accettate le fatture non contestate. Per mera compiutezza difensiva, si riafferma che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze. Ci si riporta sul punto all'esauritiva raccolta di pronunce dell'Agcom che corroborano l'orientamento ormai consolidato secondo cui gli indennizzi – laddove accertata la responsabilità del gestore – vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n.65/15/CIR, n. 22/16/CIR). Va menzionata la Del. 165/15/CIR, in cui viene rilevato che "non avendo l'utente mai inviato alcun reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture che sono a tutt'oggi ancora insolute, alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture fino alla disdetta del contratto intervenuta dopo circa sei mesi dall'attivazione" e la Delibera DL/081/17CRL/UD del 5.6.2017 del Corecom Lazio con la quale è stato statuito che: "Tuttavia all'accoglimento della domanda osta quanto prescritto in tema di obbligo di conservazione e detenzione dei dati personali da parte del responsabile del trattamento (nel caso di specie l'operatore) dal D. Lgs. n. 196/2003. In particolare, l'art 123, comma 1 di tale Decreto prevede che "I dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazione sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2, 3 e 5". Il comma 2 dispone inoltre che "Il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari ai fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento per un periodo non superiore a sei

mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale". Dalla lettura del citato articolo ne consegue che gli operatori telefonici, in presenza

di una contestazione, possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre dalla proposizione della stessa e, pertanto, dovendo consentire agli stessi il pieno diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo." In virtù di quanto sopra esposto, pertanto, la domanda avanzata dovrà essere rigettata. Nel merito, poi, si 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". 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. Si precisa, ad ogni buon conto, che la decisione assunta da [redacted] Mail S.r.l. di interrompere del tutto il pagamento della fattura AN08963372 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. Quanto sopra 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, inoltre, come noto, 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 [redacted] 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 si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 1.757,32. 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 1.757,32.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte, per le seguenti motivazioni.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si precisa quanto segue: dalla documentazione prodotta in atti dal ricorrente, si evince che la contestazione principale riguarda l'applicazione del canone Connettività (bimestrale) diverso e maggiorato (€ 416,00= iva esclusa) rispetto a quello contrattualmente pattuito (€ 224,00 iva esclusa), addebitato nelle fatture emesse nel periodo compreso tra il 05.06.19 e il 04.02.21.

L'errata applicazione del canone come sopra descritto è stata contestata fin da subito dal ricorrente, il quale, con reclamo del 10.07.2019 contestava tempestivamente la fattura n. AL10097466 del 05.06.2019.

Dall'esame comparativo tra la proposta contrattuale sottoscritta dall'utente e le fatture emesse (allegate in atti) si evince infatti che il canone applicato da Vodafone (€ 416,00 a bimestre) risulta diverso e maggiorato rispetto a quello contrattualmente pattuito (€ 224,00= a bimestre).

E' principio consolidato quello secondo il quale, qualora l'utente lamenti una difformità tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate, con contestuale contestazione degli addebiti fatturati, deve rilevarsi una responsabilità dell'operatore per inesatto adempimento contrattuale, in mancanza di elementi atti a smentire le deduzioni dell'utente (vd. Agcom, delibera n. 98/11/CIR, Agcom, delibera n. 96/12/CIR), come nel caso de quo in cui Vodafone non ha documentalmente contestato quanto affermato dall'utente.

Per quanto sopra precisato, si ritiene che la richiesta debba essere accolta e pertanto l'utente ha diritto al rimborso della differenza (pari a € 192,00=) tra quanto effettivamente addebitato (in ogni singola fattura) e quanto, invece, contrattualmente pattuito, nelle fatture emesse dal 05.06.19 al 04.02.21 per un importo complessivo pari a € 2.112,00=.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) si precisa quanto segue: è provato che parte istante ha inviato a Vodafone la disdetta contrattuale, tramite pec, ricevuta dall'operatore il 19 marzo 2021.

Costituisce principio oramai consolidato (ex multiis Corecom Puglia, delibera n. 13/10, Corecom Lazio, delibera n. 36/11, Corecom Puglia, delibera n. 29/11, Corecom Umbria, delibera n. 20/12) quello in virtù del quale debbano considerarsi illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso esercitato dall'utente, il quale ha diritto di vedersi riconosciuto lo storno di quanto indebitamente fatturatogli, anche in considerazione del fatto che la disdetta è altresì successiva alla naturale scadenza del contratto (24 mesi), sottoscritto in data 21.01.2019.

Da ciò deriva il riconoscimento a favore dell'istante del diritto allo storno integrale della fattura n. AN08963372 del 20.05.2021 di € 1.757,52=.

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) si ritiene che la stessa possa essere accolta nella misura in cui Vodafone non ha documentalmente dimostrato di aver riscontrato il reclamo del 10.07.19, inviato dal ricorrente tramite pec in data 17.07.19, di tal chè si ritiene che ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 12 del Regolamento indennizzi, che viene, quindi, determinato nella sua quantificazione massima pari a € 300,00=.

Per quanto riguarda la richiesta sub iv) si ritiene applicabile l'indennizzo di cui al combinato disposto dell'art. 9, comma 2: "nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura pari a euro 2,50 per ogni giorno di attivazione e dell'art. 13, comma "nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente.

Ritenendo pertanto applicabile l'indennizzo come sopra specificato, alle sole tre fatture contestate dal ricorrente e considerato altresì che ogni singola fattura è relativa ad un periodo temporale di riferimento pari a 60 giorni, l'indennizzo risulta così determinato in complessivi € 450,00= (€ 2,50/prodie x 180 giorni).

Per quanto riguarda la richiesta sub v) si ritiene che la stessa possa essere accolta in quanto l'utente ha documentalmente dimostrato di aver inoltrato in data 19.03.21, tramite pec, regolare disdetta contrattuale e quindi, per le stesse argomentazioni già espresse al punto sub ii), tutte le fatture emesse successivamente alla fattura n. AN08963372 del 20.05.2021 debbano esser stornate.

Per quanto riguarda la richiesta sub vi) si ritiene che avendo già stabilito al punto sub ii) la non legittimità della fattura n. AN08963372 del 20.05.2021, ed essendo quella stessa fattura l'unica non saldata dal ricorrente, l'operatore Vodafone è tenuto a ritirare, a propria cura e spesa, la procedura di recupero del credito.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. L'accoglimento dell'istanza di ██████████ nei confronti di VODAFONE ITALIA S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa. La società VODAFONE ITALIA S.p.A. è tenuta: a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, in favore dell'istante, l'importo di € 2.112,00= come in premessa specificato; a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, in favore dell'istante, l'importo di € 300,00= a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo; a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, in favore dell'istante, l'importo di € 450,00= a titolo di indennizzo per l'applicazione di profili tariffari non richiesti; a stornare integralmente la fattura n. AN08963372 del 20.05.2021 di € 1.757,52; a stornare tutte le fatture emesse successivamente alla fattura n. AN08963372 del 20.05.2021; a ritirare, a propria cura e spesa, la procedura di recupero del credito.
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.

Il Dirigente

F.to Dott. Maurizio Santone

Il Presidente

F.to Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

F.to Arianna Barocco