

**DELIBERA N. 03 - 2020**

**XXX XXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/133716/2019)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 06/02/2020;

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 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 e dalla delibera 353/19/CONS.;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*”;

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 l'istanza di XXX xxx del 07/06/2019 acquisita con protocollo n. 0250090 del 07/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante nel formulario introduttivo ha rappresentato quanto segue: "XXX è cliente VODAFONE con contratto dal 11.10.2015 per utenza voce a cui seguiva un secondo contratto del 02.09.2016 proposto per i medesimi servizi ma che avrebbe dovuto consentire alla società un risparmio di spesa. Veniva consegnata una seconda vodafone station laddove già esisteva un contratto fibra. VODAFONE continua a fatturare sulla base di due contratti per il medesimo servizio. Richieste: storno fatture per doppia fatturazione medesimo servizio". In data 02.08.2019 ha quindi replicato alla memoria difensiva del gestore nei seguenti termini: "Premesso che: la società istante in data 26.10.2018 richiedeva ai sensi dell'art. 5 Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori delle comunicazioni elettroniche (delibera 203/18 CONS) l'adozione di un provvedimento temporaneo con riferimento alla controversia in essere con VODAFONE Italia avviata in pari data in cui lamentava i seguenti disservizi: 1) sostituzione del numero in uscita XXX anziché quello originario e sempre utilizzato dalla società XXX; 2) disattivazione dei cellulari aziendali XXX nonché dei numeri fissi XXX, XXX, XXX, XXX, XXX; in pari data, come anticipato al punto precedente, l'istante avviava altresì, ai sensi dell'art.6 Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori delle comunicazioni elettroniche (delibera 203/18 CONS), il tentativo di conciliazione con l'operatore VODAFONE in cui, oltre a lamentare i disservizi di cui sopra, lamentava altresì il raddoppio dei costi di fatturazione applicati dal gestore telefonico rispetto al contratto originario del 11.10.2015, richiedendo: 1) lo storno parziale di tutte le fatture dal 23.10.2016 sino a quella data (limitatamente ai servizi non riconosciuti) maturato nella misura di circa €.4000,00=; 2) il ripristino del servizio voce sulla numerazione XXX; 3) il ripristino della funzionalità del cellulare aziendale XXX; 4) il riconoscimento dell'indennità prevista per l'illegittima sospensione dei due servizi; 5) l'indennità per la mancata risposta al reclamo da parte del gestore telefonico; con provvedimento in via d'urgenza del 05.11.2018 questo Corecom Piemonte ai sensi dell'art.5 del Regolamento ordinava all'operatore VODAFONE di "riattivare i servizi correlati ai cellulari aziendali n.XXX, nonché dei numeri fissi XXX, XXX, XXX, XXX, XXX; inoltre provvedere alla sostituzione del numero in uscita XXX anziché XXX entro il giorno 10/11/2018, avendo cura di comunicare entro le successive 48 ore l'avvenuta ottemperanza alla parte istante e a questo Ufficio tramite accesso al sistema telematico Conciliaweb" Con comunicazione del 08.11.2018 VODAFONE a mezzo Conciliaweb comunicava l'avvenuta riattivazione delle linee, comunicazione che veniva prontamente contestata dallo scrivente di pari ed inoltrata sempre attraverso il sistema Conciliaweb; con comunicazione del 12.11.2018 VODAFONE a mezzo Conciliawb insisteva nel

comunicare di aver ottemperato alla riattivazione delle linee salvo precisare che “...se il cliente ha qualche disservizio particolare deve segnalarlo”; sempre in pari data lo scrivente procuratore contestava nuovamente l'avvenuta ottemperanza da parte di VODAFONE al provvedimento d'urgenza di questo CORECOM precisando che l'istante già il 09.11.2018 aveva interpellato il servizio clienti VODAFONE lamentando: 1) che tutti i numeri fissi oggetto del reclamo risultavano funzionanti in uscita ma non in entrata mentre continuava a non riconoscersi il numero del chiamante (XXX) che risultava invece sconosciuto, cosa che invece non accadeva prima; 2) l'utenza cellulare indicata in reclamo aveva ricominciato a funzionare in uscita mentre in entrata la chiamata non veniva deviata sul numero XXX come accadeva prima del disservizio. Tutto ciò premesso, in replica alla memoria di VODAFONE del 16 luglio u.s. qui integralmente contestata si osserva e replica quanto segue. **SULLA DIVERGENZA TRA LE CONDIZIONI CONTRATTUALI E LE FATTURE RECAPITATE DAL GESTORE ALL'ISTANTE.** Lo stesso gestore telefonico VODAFONE nella propria memoria del 16 luglio u.s. ammette pacificamente che a sistema esiste un unico contratto, quello del 11.01.2015 ivi allegato al doc. n.1 e, citando espressamente quanto dedotto da controparte, che “Non abbiamo a sistema successive rimodulazioni tariffarie”. Il contratto di cui al doc. n.1 denominato “Piano offerta Zero per aziende” prevedeva espressamente un numero fisso e n.6 utenze dotate di SIM-RETE FISSA utilizzate dall'istante come “interni” con cui comunicare: tanto è vero che XXX conserva ancora le singole carte plastificate contenenti le sim medesime consegnate dall'agente al momento del contratto (Doc. n.2). Per effetto di tale contratto VODAFONE emetteva bollette dell'importo di circa €.450,00= a bimestre come quella ivi allegata al doc. n.3 (a titolo di esempio) relativa al periodo novembre 2015/gennaio 2016 da cui si evince come il link addebitato a cui venivano ricondotti tutti i numeri in uso era proprio il n. XXX. Al contrario a partire dal mese di settembre 2016 VODAFONE emetteva una bolletta di circa €.700,00= e così quelle successive immediatamente (doc. n.4-5-6-7). Come si può agevolmente notare tali bollette contengono tutta una serie di addebiti relativi al link XXX oltre ad addebiti (rata adeguamento LAN et similia, consegna telefoni non riconosciuti dall'istante in quanto mai ricevuti) tutti contestati dall'odierna istante con mail del 31.01.2017 (doc. n.8). Tali contestazioni non sortivano effetto alcuno in quanto il gestore VODAFONE non riscontrava i reclami avanzati tanto è vero che l'istante, immediatamente accortosi degli addebiti ingiustificati a fatica otteneva dall'agente (doc. n.9) i moduli per la richiesta di disattivazione del link XXX - in quanto mai riconosciuto - inviandola dapprima a mezzo mail ordinaria, come riconosciuto da controparte, e successivamente con PEC del 15.02.2018, stante altresì la minaccia da parte di VODAFONE di sospendere il servizio! (doc.n10). Va sicuramente censurato il comportamento del gestore telefonico che riconosce di aver ricevuto una richiesta di disattivazione dall'utente da mail ordinaria - ritenendolo un “...canale non conforme”- e nonostante ciò ha continuato a fatturare un servizio non richiesto né voluto dall'utente contravvenendo così ai più elementari principi di correttezza e buona fede previsti dagli art.1175 e 1375 c.c. Sul punto questa Autorità nel procedimento di definizione n.128/2018 ha stabilito che a fronte di un recesso “...il gestore avrebbe dovuto, almeno in risposta ai numerosi solleciti e reclami e



solleciti inoltrati, fornire esaurienti spiegazioni su quanto avvenuto e interrompere immediatamente la fatturazione” che invece continua a tutt'oggi. Non solo. E' pacifico che VODAFONE non abbia mai risposto ai reclami avanzati da controparte ragion per cui essendo trascorsi oltre 300 giorni dal loro inoltro (v.doc.n.8) conseguentemente andrà riconosciuta all'istanza l'indennità massima prevista dalla normativa in materia. Inoltre, contrariamente a quanto asserito da VODAFONE nella memoria del 16 luglio u.s., con la comunicazione telefonica del novembre 2018 l'incaricata del gestore telefonico riferiva all'istante che la sola disattivazione del link non riconosciuto avrebbe fatto perdere tutte le numerazioni e non solo quelle legate al link medesimo! Come è dunque possibile che le numerazioni che in origine erano associate al link XXX siano state associate al diverso link XXX mai riconosciuto dall'istante e di cui era stata fatta richiesta di disattivazione senza che a VODAFONE risulti a sistema alcuna rimodulazione tariffaria? Sul punto controparte tenta di giustificare i maggiori addebiti con argomentazioni prive di pregio oltre che sfornite di prova per stessa ammissione del gestore telefonico. Secondo VODAFONE infatti l'istante nel 2018 avrebbe attivato ulteriori servizi sottoscrivendo “...in periodi diversi delle PDA presentate da diverse agenzie” ed in particolare precisando che “le sim attualmente attive sono 12, attivate in più periodi nel 2018, 5 attivate in data 08.10.2018, le altre nel novembre 2018”, salvo poi dover ammettere che “...non è stato possibile reperire la PDA, è presente esclusivamente la PDA del 2016”. Naturalmente tali proposte di acquisto non sono state reperite dal gestore telefonico proprio perché l'istante non ha mai fatto richiesta di tali servizi e nulla può essere richiesto per essi alla XXX. L'istante poi continuando a ricevere a tutt'oggi bollette contenenti addebiti ingiustificati si è vista costretta a pagare parzialmente le bollette escludendo tutte quelle somme riconducibili al link XXX e alla voce “Altri addebiti e apparati” che, dalle ultime bollette recapitate, ammontano a circa €202,00= oltre I.V.A a bimestre (doc.nn.11-12). Va precisato che per orientamento consolidato della Suprema Corte (cassazione 10313/2004+ cassazione 17041/2002), come peraltro richiamate in una recente Relazione istruttoria nel procedimento di definizione di questa Autorità n.289/2018, “...l'emissione di una bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni eseguite secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile nel 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”. Per tale motivo sebbene una migrazione in esenzione spese di tutte le utenze ricollegate dal link XXX al link originario XXX, così come previsto originariamente dal contratto del 11.01.2015 riconosciuto dalla stessa VODAFONE, non potrebbe che trovare il favore dell'istante, senza alcun vincolo di durata, non altrettanto può dirsi per la proposta di storno della somma di €1.500,00= visto che tutte le somme non dovute e contestate a partire dalle bollette emesse dal settembre 2016 sino ad oggi ammonta a circa €3.200,00=. In ultimo, non corrisponde al vero che il servizio veniva sospeso dal 12.10.2018 al 30.10.2018: infatti, risulta documentalmente che lo scrivente ancora in data 12.11.2018 contestava l'avvenuta ottemperanza da parte del

gestore telefonico al provvedimento di questa Autorità del 05.11.2018, ottemperanza che non aveva luogo prima del 14 novembre 2018. Lo scrivente difensore pertanto, ferma ed impregiudicata ogni ulteriore eccezione e/o deduzione a seguito delle ulteriori difese della controparte, ritenute infondate in fatto e diritto le argomentazioni ex adverso dedotte, chiede alla presente Autorità l'accoglimento di tutte le domande proposte".

## 2. La posizione dell'operatore

Il gestore nella propria memoria difensiva ha esposto: "Il cliente sostiene di aver pattuito un canone pari ad euro 110 al mese per il pacchetto ebox pro ma in fattura paga di più come da schermata sottostante. A sistema (tit care) si evince un Modulo relativo al contratto sottoscritto, che è stato inviato all'indirizzo email XXX in data 16/09/2015. Non abbiamo a sistema successive rimodulazioni tariffarie. Dagli mdc risulta una richiesta di disattivazione di novembre 2017 che è stata inviata da mail ordinaria XXX alla pec di Vodafone, quindi da un canale non conforme. In data 6 novembre 2018 tra l'altro il cliente comunica a Vodafone che non vuole perdere i numeri fissi associati al link da disattivare. Informata la referente in data 09 novembre 2018 che se si vuole procedere con la disattivazione, i numeri una volta disattivi non potranno più essere recuperati. Decide di revocare la richiesta per non perdere i numeri tramite vocal di revoca con piano invariato, link XXX e pbx associati. Il cliente tra l'altro è stato informato che procedendo con la revoca, non avverrà nessun rimborso per ritardata disattivazione. Il cliente è stato messo in hotline per insoluti il 12/10/2018 e il 30/10/2018 con provvedimento di urgenza gli è stata ripristinata la linea. Ad oggi il cliente ha attivi due link: XXX e XXX inizialmente in fattura sono riportati solo i costi del link XXX dal 2016, mentre il link XXX è attivo dal 08/10/2018 e non sono pervenute richieste di disattivazione dello stesso. Le sim attualmente attive sono 12, attivate in più periodi nel 2018, 5 attivate in data 08/10/2018, le altre nel novembre 2018, anche se non è stato possibile reperire la PDA, è presente esclusivamente la PDA del 2016. I numeri fissi attivi sono 17, cinque numeri fissi sono collegati al multiprodotto XXX e due al link multiprodotto XXX tutte le altre utenze fisse fanno parte del centralino che il cliente afferma di non aver richiesto. In particolare il cliente ha sottoscritto in periodi diversi delle PDA presentate da diverse agenzie, questo ha causato un aumento del costo delle fatture dovuto all'attivazione di più utenze fisse e mobili, oltre ad un link aggiuntivo. Contattato dal servizio clienti successivamente al reclamo del 2018 è stato proposto al cliente di disattivare il link multiprodotto XXX e le cinque utenze fisse ad esso collegate, tuttavia il cliente ha inizialmente inviato richiesta di disdetta dello stesso link, per poi rinunciare alla disattivazione perché non disposto a perdere i numeri ad esso associati, è stato informato del fatto di non poter ottenere un risarcimento per mancata disattivazione se avesse rinunciato alla stessa. La fatturazione appare corretta, dalle analisi non risulta una doppia fatturazione per gli stessi servizi, ma l'attivazione di utenze e link aggiuntivi che il cliente ha rinunciato a disattivare. 2 .La richiesta di indennizzo. Limitazioni convenzionali di responsabilità Appurata l'assenza di prova della contestazione e l'assenza di responsabilità in capo a

Vodafone, in ordine agli indennizzi richiesti è opportuno richiamare la disciplina generale della Carta Servizi, conosciuta dall'istante al momento della sottoscrizione del contratto e delle relative condizioni generali per i contratti Vodafone. In primo luogo va rilevato che nella quantificazione dell'indennizzo richiesto, parte istante non tiene conto della limitazione convenzionale di responsabilità prevista dalla Carta Servizi Vodafone. Nella Carta Servizi infatti si precisa che vengono individuati limiti quantitativi al risarcimento del danno. Tale previsione costituisce clausola penale nella quale viene contenuto l'ammontare del risarcimento nell'ambito quantitativo previsto dalla convenzione contrattuale. E' una pattuizione accessoria intesa a rafforzare il vincolo contrattuale e non ha solo la funzione di attuare una liquidazione e forfetaria del danno ma anche di prevedere una limitazione convenzionale (Cass. 26 maggio 1980 n. 3443), può essere considerata come una predeterminazione consensuale alla quale è anche associata una funzione indennitaria. La penale, in altri termini, configura, infatti, una liquidazione preventiva ed onnicomprensiva dei danni da inadempimento (o da ritardo nell'adempimento) concordata dalle parti. Pertanto, nella denegata ipotesi con cui i reclami oggetto della presente istanza vengano accolti, si chiede di determinare gli indennizzi secondo le disposizioni contenute nella Carta servizi e nelle Condizioni generali di contratto. Le pretese avanzate dall'istante risultano dunque del tutto infondate stante l'assenza di responsabilità di Vodafone nella vicenda de quo e la mancanza di qualsivoglia prova in ordine ai disagi patiti. 3. situazione amministrativa ...omissis... 4. proposta transattiva Ad oggi l'insoluto ammonta ad € 6449,61, in via del tutto conciliativa e trattandosi di un cliente attivo, potrebbe essere utile offrire la migrazione in esenzione costi delle utenze collegate al mutiprodotto XXX ed uno storno della somma di € 1500 a fronte del pagamento di € 4949,61. Tutto ciò premesso, il sottoscritto avvocato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in qualità di procuratore e difensore della società CONCLUDE perché l'Autorità Voglia: 1) nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché improcedibili, inammissibili e del tutto infondate in fatto ed in diritto.

### **3. Motivazione della decisione**

A) Sul rito Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. B) Nel merito Si ritiene che le domande di parte istante possano essere accolte nel modo che segue. Con riferimento alla richiesta di storno avanzata, si osserva che il gestore non ha provato la legittimità dei maggiori addebiti fatturati a partire dal mese di settembre 2016 e non in linea con quanto contrattualizzato in data 11.10.2015 (unico accordo contrattuale documentalmente provato); in particolare, Vodafone non ha prodotto alcuna PDA né documento contrattuale attestante l'attivazione del link XXX e l'acquisto di servizi ulteriori. Va precisato che l'utente provvedeva a pagare parzialmente le bollette, escludendo le somme riconducibili al link XXX e alla voce "altri addebiti e apparati", tutte contestate. La fattura prodotta a titolo esemplificativo dalla società istante, riferita al periodo in cui il link di riferimento risultava essere il

riconosciuto XXX, recava un importo pari ad € 456,61 IVA compresa; pertanto, quest'ultimo può essere ritenuto dall'ufficio scrivente utilizzabile quale parametro ai fini di disporre gli storni ad essa spettanti. Conseguentemente, con riferimento alla fatturazione emessa recante codice cliente n. 7.1890911, il gestore dovrà, per il periodo a partire dal mese di settembre 2016 e fino alla data del 02.08.2019 di allegazione documentale effettuata dall'istante in sede di replica nell'ambito del presente procedimento di definizione, procedere allo storno e/o al rimborso in caso di avvenuto pagamento, di ogni somma eccedente il sopraccitato parametro di € 456,61 IVA compresa. Stante poi l'illegittimità dei maggiori importi emessi che hanno contribuito, per la situazione di insoluto creatasi, alla sospensione dei servizi correlati al cellulare aziendale XXX nonché dei numeri fissi XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, si ritiene possa spettare alla ricorrente un indennizzo ex art. 5, comma 1 del Regolamento, per il periodo intercorrente tra il 12.10.2018 e il 14.11.2018 di ottemperanza al provvedimento di urgenza emesso dall'Ufficio scrivente (data non contestata dal gestore a fronte di indicazione effettuata dall'istante nella propria memoria difensiva). Fatti i debiti calcoli, ne consegue sia dovuto a XXX un indennizzo pari ad € 2.970,00 (€ 7,50 x 6 x 2 x 33 gg. ). Si ritiene infine spetti alla ricorrente un indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 31.01.2017 che l'utente ha provato documentalmente essere stato preso in carico dal gestore nella medesima data ma non riscontrato nelle modalità formali richieste dalla normativa di settore. Essendo decorsi n. 726 giorni (detratti i rituali 45 contrattualmente previsti) dalla data di inoltro a quella dell'udienza di conciliazione (13.03.2019), si ritiene spetti alla società istante un indennizzo di € 300,00 pari alla misura massima normativamente consentita.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, con l'astensione di un componente e all'unanimità dei presenti,

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

In accoglimento dell'istanza presentata dall'istante, per i motivi sopra indicati l'operatore Vodafone Italia S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto:

- con riferimento alla fatturazione emessa recante codice cliente n. 7.1890911, per il periodo a partire dal mese di settembre 2016 e fino alla data del 02.08.2019, a procedere allo storno e/o al rimborso in caso di avvenuto pagamento, di ogni somma eccedente il sopraccitato parametro di € 456,61 IVA compresa;
- a corrispondere, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 2.970,00 a titolo di indennizzo per la sospensione dei servizi;

- a corrispondere, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 300,00 a titolo di mancato riscontro al reclamo.

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.

Torino, 6 febbraio 2020

IL PRESIDENTE  
Alessandro De Cillis