

	Presidente Componenti	Gualtiero Mazzi Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi
--	--------------------------	--

### Deliberazione n. 86 del 7 ottobre 2020

**OGGETTO:** Definizione della controversia S. D. / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/238360/2020).

#### 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
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

**Preso atto** altresì della presenza del dott. Claudio Giulio Rizzato, Dirigente del Servizio per la Comunicazione del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

**Vista** la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "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 la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom 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 S.D.del 03/02/2020 acquisita con protocollo n. 0048515 del 03/02/2020;

**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**

Faccio riferimento alla documentazione ed agli allegati inseriti in occasione del tentativo di conciliazione relativo alla istanza n.192166, presentata in data 21/10/2019, per confermarne i contenuti e rivendicarla come parte integrante della presente istanza di definizione della controversia. In questa sede comunque desidero rinnovare la descrizione di quanto accaduto con nuovi elementi e nuova ampiezza di dettaglio e di allegati. In primo luogo, va sottolineato che la Vodafone pratica da molti anni in maniera sistematica gravi inadempienze, come risulta dalla seguente documentazione allegata: All. 1 raccomandata della XXX XXX sas (società di cui sono socio accomandante) in data 07/05/2010; quella controversia si è conclusa con un accordo presso Agcom che prevedeva un rimborso a favore della mia società di euro 600,00.

Già in quella occasione la Vodafone aveva indebitamente fatto intervenire la società di recupero crediti “Gestione Rischi s.r.l.”, in data 27/04/2011, come da All.15; All. 2 verbale di conciliazione del 17/07/2018, riguardante una utenza personale e non più intestata alla ditta, nella quale ho accettato generosamente la cifra di euro 100 che mi era stata offerta; All. 3 p.e.c. del 03/08/2018, nella quale comunicavo il cambio di domiciliata bancaria cui inviare il pagamento di cui allo All. 2. Nonostante tutto questo, la Vodafone non ha a tutto oggi effettuato il pagamento concordato e gli interessi per il ritardo, pari ad euro 5 al giorno per il periodo dai 90 gg. offerti dalle condizioni generali ed i 120 gg. pattuiti, cui allo All.11, ammonta ad euro 150, che non mi sono mai stati versati, nonostante quanto da me comunicato, come da All. 3. All. 4 p.e.c. a Vodafone 190918, che spiegava i vari disagi che stavo subendo, e che qui ripeto: a) disapplicazione, con decorrenza 31/12/2017 del contratto Vodafone One, che prevedeva un corrispettivo di euro 29,90 per contratto fibra alla velocità di almeno 50 Mbps, telefono fisso con solo scatto alla risposta + mobile 10 Gb e chiamate illimitate, come da offerta pubblica di cui allo All.6 b) non sono ovviamente in possesso della registrazione telefonica, che è detenuta dallo operatore e dovrebbe essere onerato di esibire per eventualmente contestare le mie affermazioni; N.B.

Ho inutilmente chiesto copia della registrazione telefonica, mediante pec di cui allo All. 5 c) applicazione arbitraria della sola linea mobile al corrispettivo di euro 15 mensili, nonostante non esistesse un contratto per tale fattispecie, ma solo un contratto riflettente quanto previsto al punto a) dato che avevo scelto la linea fissa con il solo scatto alla risposta e le mie telefonate con il cellulare sono ancora oggi molto rare in quanto, a 76 anni, mi muovo da casa solo per brevi passeggiate; d) dopo un paio di mesi di spreco a 15 euro mensili sul cellulare quasi per nulla utilizzato, per il tramite di un negozio di telefonia ho annullato la imposizione non concordata di 15 euro al mese per il mobile e stipulato un contratto per il cellulare a consumo, a 40 centesimi al minuto, che sto usando ancora oggi; e) successivamente, in almeno un paio di occasioni, simulando di cadere in errore, la Vodafone mi ha addebitato il corrispettivo mensile per il mobile di euro 15, facendomi andare in negativo rispetto alla ricarica; non solo, mi ha minacciato telefonicamente di farmi perdere il n. di cellulare, che mi identifica da tanti anni, se non avessi provveduto entro tre giorni (di cui due festivi, dato che eravamo sotto le feste natalizie) a colmare il saldo negativo che si era formato unicamente in conseguenza dei loro arbitrari addebiti mensili, come risulta dalla pec, All.17, cui non è stata data alcuna risposta, come da: All. 5 pec del 06/03/2018, che invita Vodafone al rispetto degli accordi e soprattutto ad inviarmi copia del file contenente la registrazione del contratto telefonico, invito che è stato platealmente disatteso

Per comprendere la mia particolare condiscendenza nei confronti della Vodafone occorre sapere che nel 2016 fruivo del loro contratto fibra alla velocità ridotta (prevista contrattualmente) di 30 Mbps; sotto il profilo qualitativo il contratto era soddisfacente in quanto la velocità effettiva si aggirava intorno ai 26/27 Mbps; ciò avveniva in quanto il collegamento alla fibra dalla mia casa era con una centralina che dista non più di 50 metri. Non solo, dato che al momento della installazione si sono verificati dei problemi tecnici, non appena superati, prima che la Vodafone provvedesse a limitare la velocità per adeguarla al contratto, ho potuto misurare per il tramite degli appositi programmi di test una velocità di 200 Mbps. Dato che sono pensionato, ho una particolare predilezione per la velocità fibra, che mi consente di fruire in maniera soddisfacente di filmati, in particolare su Rai\_replay ecc. e per tale motivo, nella convinzione derivante anche dalle assicurazioni delle interlocutrici

telefoniche, ho successivamente accettato la nuova offerta fibra del solo fisso ad euro 20,90 al mese, come da contratto di cui allo All. 16 (essendo ormai rassegnato alla rinuncia al più vantaggioso contratto di cui allo All. 6. Con ulteriore disappunto ho dovuto constatare che, invece, contro ogni mia aspettativa, con il nuovo contratto stipulato in data 05/06/2019 (All.16) il collegamento è avvenuto con la centrale di Montebelluna, ad una distanza di circa 700 metri dalla mia casa e con moltissime utenze che mi precedono, nonostante sia il contratto fibra che le operatrici telefoniche mi avessero garantito una velocità di poco inferiore ai 100 Mega: la conseguenza è stata una prestazione gravemente degradata, che è rimasta tale e quale anche con gli altri successivi operatori, per l' unico motivo che il collegamento è stato fatto alla centrale di Montebelluna in luogo che alla centralina a distanza di 50 metri dalla mia casa, come risulta anche dallo All. 12 e soprattutto dai reclami telefonici ed anche via via pec, rimasti senza risposta (come da All. 5 e 7) All. 6 offerta pubblica (da me accettata come da contratto registrato telefonicamente) fisso, internet iperfibra, mobile 10 gb, minuti illimitati, ad euro 29,90 All. 7 la pec del 17/04/2018, rimasta senza risposta, lamenta sia il mancato rispetto della qualità promessa nel contratto che il mancato rispetto delle condizioni economiche, come risulta, a titolo di esempio, dalle fatture allegate: All. 8 fattura n. AL14170665 del 16/08/2019 All. 9 fattura n. AL18534849 del 27/09/2019 di euro 62,62, PAGATA nonostante la avvenuta disdetta ed il totale mancato servizio In data 07/08/2019 sono dovuto migrare ad altro operatore, come risulta dalla raccomandata A.R., di cui allo All. 10 ed allo All. 14: All. 10 disdetta utilizzando l'apposito modulo e ricevuta di ritorno sottoscritta dal destinatario Vodafone Ebbene, la Vodafone ha simulato di non avere ricevuto la disdetta ed ha continuato a detenere il n. di telefono fisso n.0423303xxx, mediante il quale sono identificato sino dal 1988, tanto che per migrare alla TIM, in data 06/08/2019. sono stato costretto a rinunciarvi; oggi, purtroppo, il mio n. fisso è 0423714xxx, ma nessuno dei miei interlocutori del passato, sia privati che aziendali, lo conosce. All.11 Condizioni generali pubblicamente offerte alla clientela da Vodafone, che evidenziano sia gli indennizzi per i ritardi nei pagamenti da parte della Vodafone che le caratteristiche qualitative garantite per i contratti fibra 100 mega, come stipulato fra le due parti All.12 test di velocità All.13 pec a Vodafone del 14/02/2018, nella quale contesto i trucchi dello operatore, ad ulteriore prova della veridicità di quanto da me reclamato ai punti 5 e 7, rimasti sempre rigorosamente senza risposta, All. 14 per a vodafone del 04/06/2019 All.15 costituzione in mora a carico della XXX XXX sas, di cui sono socio accomandatario sino dal 1988 e da cui ho ereditato personalmente il n. di telefono 0423303xxx All.16 contratto stipulato in data 05/06/2019 All.17 pec\_a\_vodafone\_221218 All.18 test velocità del 03/02/2020.

Calcolo degli indennizzi: 1) In base alle condizioni di cui allo All. 11, fra i 90 ed i 120 giorni (e comunque a tutto oggi la cifra concordatati 100 euro di cui allo All. 2 non è ancora pervenuta) è maturato il corrispettivo di euro 150! 2) in relazione alla mancata attivazione del contratto Vodafone One, di cui allo All. 4, comma 1) in relazione alle previsioni di cui allo articolo 4 del regolamento per gli indennizzi, va calcolato l'indennizzo di euro 7,5 giornalieri per il periodo dal 06/03/2018 al 05/06/2019 (data del nuovo contratto, di cui allo All. 6) ; 475 gg x 7,5= euro 3.560; 3) Con riferimento al primo comma dell'art. 9 del regolamento, vanno calcolati euro 5 giornalieri per la attivazione del servizio non richiesto di telefonia mobile in luogo della applicazione della offerta Vodafone One (riguardante fibra, fissa e mobile tutto insieme ad una tariffa da me giudicata conveniente e soprattutto concordata contrattualmente di euro 29,90 mensili (euro 5 giornalieri per il periodo 31/12/2017 – 31/01/2020 = (1126 x 5 = euro 5630) 4) a causa del mancato rispetto degli standard qualitativi convenuti, reclamati con pec di cui agli All. 5 e 7, per il periodo dal 06/03/2018 al 07/08/2019, in relazione allo art. 6, comma 2, del regolamento va computato un indennizzo di euro 3 per ogni giorno = (euro 3 x giorni 515 = euro 1545); gli allegati 12 e 18 sono dei test della velocità su Internet; 5) ai sensi dell'art. 7 , comma 2 del regolamento vanno computati euro 5 giornalieri x il periodo 07/08/2019 a tutto il 31/01/2020 e per il periodo a seguire, dato che la Vodafone ha continuato a trattenere il n. 0423303xxx (da numerose verifiche fatte, telefonando a tale numero la risposta automatica dichiarava che tale numero non era raggiungibile), ( 175 giorni x euro 5 = euro 875) 6) nel periodo 06/03/2018 (data della pec di reclamo) al 06/08/2019 non sono state rispettate le condizioni tariffarie contrattualmente stabilite; ai sensi dell'art. 9, comma 1 del regolamento, il calcolo è: (euro 5 x gg. 515 = euro 2575) 7) ai sensi dell'art 12, comma 1 del regolamento, va computato un indennizzo di euro 300. 8) indennizzo x la trattenuta indebita del telefono n. 0423303xxx, che detengo dal 1988 = euro 1.500; 9) 4 addebiti di euro 15 ciascuno, come da All. 4) punti d) ed e) = euro 60 + euro 62,62 indebitamente pagati, essendo già transitato ad altro operatore, a fronte della fattura di cui allo All. 9 In totale, salvo errore, fanno euro 16.257,00. Sembra che Vodafone si sia perfettamente resa conto delle gravi responsabilità, anche pecuniarie, che si è assunta. Non è spiegabile altrimenti il tentativo di disinnescare la procedura di conciliazione di disinnescare la procedura affermando la non corrispondenza fra titolare del contratto ed autore della istanza di conciliazione.

Un tale, ennesimo espediente, smascherato in maniera incontrovertibile dal contratto, dalla utenza e dalle fatture, ne ha tolto ogni credibilità ed è a mio avviso atto a squalificare ogni eventuale affermazione tesa a ridurre indebitamente le proprie responsabilità pecuniarie.

Richieste:

- i. In base alle condizioni di cui allo All. 11, fra i 90 ed i 120 giorni (e comunque a tutto oggi la cifra concordatati 100 euro di cui allo All. 2 non è ancora pervenuta) è maturato il corrispettivo di euro 150;

- ii. in relazione alla mancata attivazione del contratto Vodafone One, di cui allo All. 4, comma 1) in relazione alle previsioni di cui all'articolo 4 del regolamento per gli indennizzi, va calcolato l'indennizzo di euro 7,5 giornalieri per il periodo dal 06/03/2018 al 05/06/2019 (data del nuovo contratto, di cui all'All. 6);  $475 \text{ gg} \times 7,5 = \text{euro } 3.560$ ;
- iii. Con riferimento al primo comma dell'art. 9 del regolamento, vanno calcolati euro 5 giornalieri per la attivazione del servizio non richiesto di telefonia mobile in luogo della applicazione della offerta Vodafone One (riguardante fibra, fissa e mobile tutto insieme ad una tariffa da me giudicata conveniente e soprattutto concordata contrattualmente di euro 29,90 mensili (euro 5 giornalieri per il periodo 31/12/2017 – 31/01/2020 =  $(1126 \times 5 = \text{euro } 5630)$
- iv. a causa del mancato rispetto degli standard qualitativi convenuti, reclamati con pec di cui agli All. 5 e 7, per il periodo dal 06/03/2018 al 07/08/2019, in relazione all'art. 6, comma 2, del regolamento va computato un indennizzo di euro 3 per ogni giorno =  $(\text{euro } 3 \times \text{giorni } 515 = \text{euro } 1545)$ ;
- v. ai sensi dell'art. 7, comma 2 del regolamento vanno computati euro 5 giornalieri x il periodo 07/08/2019 a tutto il 31/01/2020 e per il periodo a seguire, dato che la Vodafone ha continuato a trattenere il n. 0423303xxx (da numerose verifiche fatte, telefonando a tale numero la risposta automatica dichiarava che tale numero non era raggiungibile),  $(175 \text{ giorni} \times \text{euro } 5 = \text{euro } 875)$
- vi. vnel periodo 06/03/2018 (data della pec di reclamo) al 06/08/2019 non sono state rispettate le condizioni tariffarie contrattualmente stabilite; ai sensi dell'art. 9, comma 1 del regolamento, il calcolo è:  $(\text{euro } 5 \times \text{gg. } 515 = \text{euro } 2575)$
- vii. vai sensi dell'art 12, comma 1 del regolamento, va computato un indennizzo di euro 300.
- viii. indennizzo x la trattenuta indebita del telefono n. 0423303xxx, che detengo dal 1988 = euro 1.500; ix. 4 addebiti di euro 15 ciascuno, come da All. 4) punti d) ed e) = euro 60 + euro 62,62 indebitamente pagati, essendo già transitato ad altro operatore.

## 2. La posizione dell'operatore

Preliminarmente si eccepisce che la definizione odierna è inammissibile / improcedibile in virtù di quanto statuito dalla Delibera 353/2019/CONS, ai sensi del combinato disposto degli art. 14, comma 3.

La definizione de qua, inoltre, è altresì inammissibile / improcedibile poiché si basa su una conciliazione effettuata relativamente alla numerazione 0423714xxx non di competenza Vodafone ma che, secondo quanto riferito dall'istante, sarebbe stata attivata da Tim.

L'odierna esponente, invero, ha eccepito quanto sopra in sede di conciliazione con richiesta del 9.11.2019, regolarmente presente sulla piattaforma Conciliaweb. Tale eccezione, tuttavia, è stata rigettata autorizzando, così facendo, una conciliazione sulla numerazione 0423714888, non presente sui sistemi Vodafone e per la quale non vi era alcuna legittimazione attiva essendo l'utente, invece, titolare della linea 0423303xxx.

Si precisa, a tal riguardo, che il gestore odierno scrivente mai ha eccepito che il Sig. D. non sia intestatario del contratto bensì ha solo specificato che "l'istante non è titolare dell'utenza per la quale si richiede la negoziazione". Semplicemente, come palese esaminando la stessa dichiarazione dei fatti dell'utente, la summenzionata utenza, posta a fondamento della conciliazione UG/192166/2019, è stata attivata da altro gestore telefonico e non è di competenza Vodafone.

Si insiste, pertanto, affinché venga dichiarata l'inammissibilità / improcedibilità della definizione de qua, già formulata in primo grado, e qui ribadita.

In via ulteriormente preliminare si eccepisce, altresì, l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione nel formulario UG/192166/2019. 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.

A titolo meramente esemplificativo, difatti, si rileva che in istanza di conciliazione l'utente ha richiesto unicamente l'indennizzo di euro 1.032,00 per un asserito malfunzionamento della linea 0423714xxx, peraltro neppure presente sui sistemi Vodafone, mentre in definizione ha avanzato una richiesta complessiva di euro

16.257,00 indicando, però, solo la voce “mancata / tardiva risposta ai reclami” relativamente ad una utenza diversa da quella inserita in precedenza, ovvero 3396207xxx.

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 poiché l’istanza introduttiva del presente procedimento non rispecchia i requisiti previsti dalla Delibera 353/2019/CONS la quale, all’art. 16, comma 3, stabilisce espressamente che: “L’istanza, le memorie, le repliche e tutte le dichiarazioni fatte dalle parti devono essere redatte in maniera chiara e sintetica, e depositate telematicamente.”

È d’uopo rilevare, nel merito, pur ritenendo assolutamente assorbenti le eccezioni preliminari sopra evidenziate, l’assoluta correttezza dell’operato gestionale di Vodafone e la conseguente infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste di indennizzo avanzate dal Sig. D. le quali appaiono destituite di fondamento giuridico e dovranno essere, perciò, integralmente rigettate per i motivi di seguito elencati. Vodafone, in primis, rileva l’infondatezza della richiesta di indennizzo di euro 150,00 formulata in relazione all’asserito mancato versamento della somma di euro 100,00 pattuita con accordo Corecom del 17.7.2018.

La scrivente società, difatti, ha correttamente posto in essere quanto pattuito.

Peraltro, per mero tuziorismo difensivo, si precisa che l’eventuale mancato adempimento di quanto stabilito in un verbale Corecom non può, in nessun caso, essere oggetto di una nuova conciliazione e/o definizione. Il Sig. Dallavalle, poi, lamenta la mancata attivazione del contratto “Vodafone One” per il periodo decorrente dal 6.3.2018 al 5.6.2019 con conseguente richiesta di un indennizzo di euro 3.560,00. Orbene tale richiesta appare infondata in fatto oltre che in diritto in quanto non risulta presente alcun contratto non attivato a far data dal 6.3.2018.

Parte ricorrente, invero, nulla produce a sostegno della propria asserzione se non l’allegazione di una locandina pubblicitaria relativa al profilo tariffario denominato “Vodafone One” datata, in ogni caso, 19.9.2018. Né, tanto meno, risultano presenti reclami o contestazioni scritte come, invece, previsto dall’art. 14, comma 4, della Delibera 347/2018/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.” La richiesta di indennizzo di euro 3.560,00 deve, pertanto, essere rigettata poiché infondata in fatto oltre che in diritto. Vodafone, poi, eccepisce l’infondatezza della richiesta di indennizzo di euro 5.630,00 per l’asserita attivazione non richiesta del servizio relativamente alla numerazione mobile per il periodo 31.12.2017 – 31.1.2020.

Orbene l’utente lamenta, in buona sostanza, la mancata applicazione del piano sopra indicato “Vodafone One” con attivazione di una tariffa diversa sul mobile. Tuttavia, in questa occasione, il termine iniziale per il calcolo dell’indennizzo afferente alla mancata attivazione del summenzionato profilo decorre dal 31.12.2017 anziché, come sopra effettuato, dal 6.3.2018.

Anche in riferimento a tale contestazione, ad ogni modo, si eccepisce che non risultano presenti reclami o contestazioni scritte come, invece, previsto dall’art. 14, comma 4, della Delibera 347/2018/CONS. L’utenza mobile 3396207xxx, in realtà, è stata attivata con profilo ricaricabile. La sim de qua, peraltro, come *ictu oculi* palese, è stata attivata a settembre 2018 (vedi “anzianità sim” nella schermata) per MNP da altro operatore e non, come indicato dall’utente, a far data dal 31.12.2017. La richiesta di indennizzo di euro 5.630,00 deve, perciò, essere rigettata poiché infondata in fatto oltre che in diritto. La scrivente società, poi, eccepisce l’infondatezza della richiesta di indennizzo di euro 1.545,00 per l’asserito mancato rispetto degli standard qualitativi convenuti per il periodo 6.3.2018 – 7.8.2019. Tale richiesta, invero, appare non supportata da alcuna documentazione a sostegno e, pertanto, deve essere rigettata.

Peraltro, non appare fondato il riferimento alla data iniziale del lamentato e non provato disservizio, ovvero 6.3.2018, avendo Vodafone iniziato a fatturare unicamente a luglio 2019. Vodafone, difatti, rileva che nel mese di giugno 2019 è stato attivato un nuovo contratto per la fornitura dei servizi di telefonia fissa, mediante il link connettività 8148329 attivo con profilo “Internet Unlimited”, in tecnologia fttc, al quale è stato associato il numero di rete fissa 0423303xxx, proveniente da altro operatore e correttamente configurato su rete Vodafone dal 25.6.2019.

La scrivente società, inoltre, evidenzia la non fondatezza della richiesta di indennizzo di euro 875,00 poiché, secondo quanto riferito dall’istante, il gestore avrebbe “continuato a trattenerne il n. 0423303xxx”. Per l’effetto, quindi, richiede l’indennizzo ai sensi dell’art. 7, comma 2, della Delibera 347/2018/CONS, ovvero euro 5,00 moltiplicato per 175 giorni. A tal riguardo, ad ogni modo, si precisa che il Corecom adito non è competente

a decidere in tema di disservizi nelle procedure di passaggio tra gestori rientrando tale materia nella competenza esclusiva Agcom in virtù di quanto previsto dall'Art. 22, comma 1, della Delibera 353/2019/CONS.

Per mero tuziorismo difensivo, tuttavia, si specifica che la fattispecie indicata dal Sig. D. non rientra nelle casistiche previste dalla normativa Agcom. Peraltro, Vodafone non ha attuato alcuna azione ostativa nei confronti dell'istante. L'odierna esponente, poi, contesta la richiesta di indennizzo di euro 2.575,00 per l'asserito mancato rispetto delle condizioni contrattuali stabilite. Come palese, invero, il richiamato art. 9, comma 1, della Delibera 347/2018/CONS prevede espressamente che: "Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione." La summenzionata norma, quindi, non contempla l'eventuale mancato rispetto delle condizioni contrattuali pattuite prevedendo, invero, l'indennizzo unicamente qualora dovessero essere attivati servizi non richiesti.

La richiesta di indennizzo di euro 2.575,00 deve, perciò, essere rigettata poiché infondata in fatto oltre che in diritto e non prevista dalla normativa Agcom. Vodafone, poi, contesta, altresì, la richiesta di indennizzo di euro 1.500,00 per una asserita "trattenuta indebita" della linea 0423303xxx, detenuta dal 1988. La scrivente società, a ben vedere, pone in rilievo di aver ricevuto apposita richiesta di recesso della suddetta utenza ad agosto 2019 e di non averla lavorata poiché priva del necessario documento d'identità, richiesto specificatamente come visibile dalla disamina del modulo inviato dal Sig. xxx.

Peraltro, a tal riguardo, si evidenzia che l'eventuale fatturazione successiva alla disdetta, effettuata ovviamente in modo corretto e conforme, non comporta, di per sé, il diritto all'indennizzo bensì il diritto al mero storno o rimborso delle somme contestate. La richiesta di indennizzo di euro 1.500,00 deve, perciò, essere rigettata poiché infondata in fatto oltre che in diritto e non prevista dalla normativa Agcom. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto.

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

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

Preliminarmente si ritiene opportuno evidenziare che l'istanza di definizione in esame non risponde in modo puntuale ed incontrovertibile a quanto espressamente previsto dall'art. 16, comma 3° dell'allegato A) alla Delibera Agcom n. 353/19/CONS. (Regolamento in materia di controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche) il quale prevede che "L'istanza, le memorie, le repliche e tutte le dichiarazioni fatte dalle parti devono essere redatte in maniera chiara e sintetica", rendendo, di fatto, particolarmente difficoltosa l'attività istruttoria da parte degli uffici competenti.

Giova in questa sede esprimere alcune valutazioni sulla memoria di replica presentata dall'utente in data 02.07.19.

Si richiama in proposito l'art. 16, comma 2<sup>a</sup> dell'allegato A della Delibera Agcom n. 203/18/CONS." Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", il quale prevede espressamente che: "Le parti convenute hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi dieci giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica....".

Nel caso de quo la comunicazione dell'avvio del procedimento è stata fatta in data 05.04.19: Vodafone ha presentato la propria memoria difensiva in data 13.05.19 e quindi nei termini regolamentari, mentre l'utente ha presentato la propria memoria di replica soltanto in data 02.07.2019, con un ritardo, quindi, di 32 giorni rispetto al termine entro il quale (30.05.19) secondo le disposizioni dell'articolo sopra citato, avrebbe potuto presentarla. La stessa memoria, quindi, in ossequio alle citate disposizioni regolamentari deve considerarsi a tutti gli effetti irricevibile, anche in virtù di un orientamento ormai consolidato dell'Agcom e dei Corecom che ritiene, appunto, inammissibili le memorie presentate oltre i termini regolamentari (ex multiis Agcom, delibera n. 22/11/CIR, Corecom Toscana, delibera 20/2012, Corecom Lazio, delibera 71/2012, Corecom Puglia, delibera 20/2012).

Si evidenzia che non sono stati prodotti reclami specifici di contestazione delle fatture insolute: corre l'obbligo di evidenziare alcuni principi ormai consolidati sulla questione. In primo luogo va richiamata, in

proposito, una pronuncia del Corecom Puglia (Delibera n. 22/2017) in cui viene statuito, quale motivazione del rigetto dell'istanza di definizione, che: "la richiesta di storno/rimborso 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".

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. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano con la sentenza n. 12054/12 ed il Tribunale di Roma con la sentenza n. 9292/12, che considerano come accettate le fatture non contestate.

Si evidenzia, inoltre, una cronica carenza documentale a supporto delle affermazioni e delle relative richieste dell'odierno ricorrente, oltre al fatto, di per sé non irrilevante, che l'istante in sede di conciliazione (UG/192166/2019) ha formulato una richiesta di € 1.032,00= mentre con l'istanza di definizione la richiesta è salita a € 16.257,00=, quale inequivocabile testimonianza di un'oggettiva discrepanza tra quanto richiesto in sede di conciliazione e quanto poi richiesto in sede di definizione.

Passando al merito della questione ed analizzando, quindi, nello specifico le singole richieste del ricorrente, si precisa quanto segue:

Per quanto riguarda la richiesta sub i) la stessa non può essere accolta in quanto l'eventuale mancato adempimento di un verbale Corecom di accordo, non può, in nessun caso, essere oggetto di una nuova conciliazione e/o definizione. Invero, il Verbale di conciliazione redatto dal Corecom competente costituisce titolo esecutivo ai sensi dell'art. 2, c. 24, lett. b), della L. n. 481/95 e, conseguentemente, una volta scaduti infruttuosamente i termini per l'adempimento, la parte che chiede l'adempimento, può adire l'Autorità giudiziaria al fine di far eseguire coattivamente gli impegni assunti dalla controparte inadempiente. Pertanto, il Corecom non è competente circa il mancato adempimento del Verbale di conciliazione, né è possibile, per il principio del ne bis in idem, avviare una nuova istanza di conciliazione che abbia ad oggetto la medesima questione già discussa nell'udienza di conciliazione e terminata con il raggiungimento di un accordo.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) la stessa non può essere accolta, in quanto l'utente, pur lamentando la mancata attivazione del contratto Vodafone One e chiedendo il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 4 del Regolamento sugli indennizzi (allegato A – delibera Agcom n. 347/19/CONS.), a sostegno di tale sua richiesta non allega alcun valido supporto documentale, limitandosi ad allegare un semplice volantino pubblicitario, senza per altro produrre in atti alcun reclamo formale avente ad oggetto il ritardo nell'attivazione del contratto.

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) relativa all'attivazione, non richiesta, di un servizio di telefonia mobile, si rileva che la stessa non può essere accolta in considerazione del fatto che, da un lato è lo stesso utente a dichiarare di aver stipulato un contratto per un servizio di telefonia mobile a consumo, dall'altro, il gestore ha prodotto documentazione comprovante l'attivazione del predetto servizio a decorrere dal 19 settembre 2019, per di più quale risultato di portabilità (MNP) da altro operatore.

Per quanto riguarda la richiesta sub iv) non può essere accolta in quanto formulata in termini estremamente generici ("mancato rispetto degli standard qualitativi") non essendo chiaramente specificato alcun riferimento sia alla tipologia di servizio a cui riferire lo standard qualitativo e sia alla tipologia di standard qualitativo valutabile, non essendo stato prodotto in atti alcun documento che possa essere considerato quale oggettivo parametro di riferimento in tal senso (contratto, Condizioni generali di Contratto, Carta dei Servizi).

Per quanto riguarda la richiesta sub v) la stessa non può essere accolta in quanto trattasi di questione riferibile al tema dei disservizi nelle procedure di passaggio tra gestori che è materia di esclusiva competenza di Agcom come espressamente previsto dall'art. 22, comma 1, allegato A) della Delibera 353/2019/CONS..

Per quanto riguarda la richiesta sub vi) si rileva che l'invocato indennizzo per il mancato rispetto delle condizioni tariffarie per il periodo 06.03.18 – 06.07.19 non può essere riconosciuto, per quanto di seguito specificato: non è stata prodotta agli atti alcuna utile documentazione che possa consentire un'efficace comparazione tra le tariffe contrattualmente concordate e quelle effettivamente applicate; l'unica fattura prodotta è quella del 27.09.2019, relativa al periodo 24 luglio 2019 – 23 settembre 2019, che di fatto disattende in toto l'individuazione del periodo temporale del presunto disservizio, esplicitata dal ricorrente.

Ma non solo: non sono stati prodotti dall'utente, infatti, reclami aventi ad oggetto un'errata applicazione dei profili tariffari. Si ricorda in proposito che, come espressamente contemplato dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, eventuali contestazioni relative agli importi della fattura devono essere presentati entro 45 giorni dalla data di ricezione della fattura stessa. Un orientamento in tal senso ormai pacificamente

consolidato, prevede che la richiesta di storno/rimborso della fattura può essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specifichino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano (ex multiis Delibera Corecom Puglia n. 22/2017, Delibera Agcom n. 165/15/CIR, Delibera Corecom Piemonte n. 24/2018).

Per quanto concerne la richiesta sub vii) relativa all'indennizzo per mancata risposta ai reclami, giova rilevare che le pec del 06.03.18, del 17.04.18 e del 19.09.18 allegate agli atti, oltre a non essere corredate dalle relative ricevute di consegna, riportano come mittente un soggetto diverso (xxx xxx) rispetto all'odierno istante (D.S.), di tal ché si ritiene non possa essere riconosciuto l'indennizzo richiesto.

Per quanto riguarda la richiesta sub viii) si ritiene che la stessa non possa essere accolta sia per le motivazioni già espresse al punto sub v) e sia anche perché il ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale attestante l'anzianità del possesso della numerazione 0423303xxx tale da giustificare la relativa richiesta d'indennizzo.

Per quanto concerne, infine, la richiesta di cui al punto sub ix) si ritiene che anche quest'ultima non possa essere accolta in quanto completamente carente dal punto di vista documentale: è presente in atti, infatti, soltanto la fattura n. AL18534849 del 27.09.2019 di € 62,62= che per altro riguarda un periodo di fatturazione (24.07.19 – 23.09.19) in parte antecedente alla disdetta contrattuale del 07.08.19 (allegata in atti)

**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. Rigetta l'istanza di S.D. nei confronti di VODAFONE ITALIA s.p.a.
2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente  
Dott. Claudio Giulio Rizzato

Il Presidente  
Avv. Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante  
Dott. Claudio Giulio Rizzato