CORECOM Comitato Regionale per le Comunicazioni VENETO	Presidente Vice Presidente Dirigente	Marco Mazzoni Nicoletti Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli Maurizio Santone

Deliberazione n. 18 dell'8 maggio 2024

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXX / VODAFONE ITALIA s.p.a. (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/652021/2023)

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	**X**	
Fabrizio Comencini	**X**	
Stefano Rasulo	**X**	
Enrico Beda	**X**	
Edoardo Figoli	**X**	

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. Antonio Maria Orlando dell'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 XXXXXXXXX del 20/12/2023 acquisita con protocollo n. 0327208 del 20/12/2023;

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

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquista agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

XXXXXXXXXXX espone di aver sottoscritto (nel giugno 2022) un contratto con l'operatore Vodafone, per il servizio OneNet P.IVA Pro (telefonia fissa) e soluzioni digitali (sito Web Plus e Smart Digital Marketing pro), per € 217,50/mese + IVA. I servizi per le soluzioni digitali non sarebbero mai stati attivati né configurati, nonostante la fatturazione comprendesse anche i relativi costi. In particolare, con fattura AO1660474 del 21/9/2022, per € 311,40, l'utente afferma siano stati addebitati costi per le c.d. "Soluzioni digitali" mai attivate e che, conseguentemente, tali importi sarebbero contestati con PEC del 15/11/2022, in occasione della quale sarebbe stata anche manifestata la volontà di recedere dal contratto. A fronte del riscontro negativo di Vodafone del 20/11/2022, con PEC datata 29/11/2022 l'utente avrebbe ribadito la volontà di recedere dal contratto. Con successiva fattura AO20540193, per complessivi € 486,18, inoltre, sarebbero stati addebitati ulteriori € 439,20 per servizi relativi a soluzioni digitali. Con PEC del 9/1/2023 e 11/1/2023, l'utente ha ricevuto intimazioni di pagamento per le fatture in parola, ad opera di uno studio legale incaricato dall'operatore di gestire il recupero del credito, intimazioni che XXXXXXXX riferisce di aver contestato con PEC del 30/1/2023. Infine, con fattura AP00961195, per € 538,95 sarebbero stati addebitati ulteriori € 439,20 per servizi di "Soluzioni digitali" mai attivati. L'utente espone inoltre di aver saldato le fatture AO1660474, AO20540193 e AP00961195, in data 20/2/2023, per complessivi € 1.336,53, chiedendo la riattivazione della linea e il rimborso dei servizi connessi a "Soluzioni digitali". Vodafone avrebbe inviato unicamente una nota di riscontro del 2/3/2023, con la quale veniva comunicata l'impossibilità di riattivare la linea e la circostanza che la soluzione digitale risultava essere attiva e funzionante. Frattanto, alle 3 fatture saldate e contestate, seguivano le ulteriori 2 fatture AP02867505 del 21/2/2023 (per € 918,34, di cui € 180,00 +IVA 22% per "Soluzioni digitali") e AP06653002 del 19/4/2023 per € 440,66 (per "Soluzioni digitali"), in relazione alle quali pervenivano solleciti di pagamento.
XXXXXXXXX conclude chiedendo:

1) il rimborso totale e integrale di quanto indebitamente pagato e relativo alle fatture AO1660474 (per € 311,40), AO20540193 (per € 486,18) e AP00961195 (per € 538,95);
2) lo storno totale e integrale di tutte le fatture, trasmesse da Vodafone, con emissione delle rispettive note di credito, con comunicazione anche agli eventuali soggetti incaricati del recupero dei crediti;
3) il risarcimento del danno patrimoniale ed esistenziale relativo alla mancata attivazione del servizio Web plus smart e Smart digital marketing pro e alla disattivazione del servizio OneNet P.IVA Pro, per € 2.000,00

2. La posizione dell'operatore

Con memoria difensiva del 6/2/2024, Vodafone rileva che le richieste avanzate dall'utente si configurerebbero infondate in fatto e in diritto, in quanto nessuna anomalia sarebbe stata riscontrata nell'erogazione del servizio e nella fatturazione emessa; l'operatore conferma, infatti, di aver correttamente attivato tutti i servizi oggetto della proposta di abbonamento sottoscritta dall'utente stesso, comprese le "soluzioni digitali" e rammenta che, ai sensi delle Condizioni generali di contratto, le fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla data di emissione.

L'operatore precisa, altresì, che il totale delle fatture tuttora insolute intestate a XXXXXXX è pari ad € 1.359,00. Conclude chiedendo il rigetto integrale delle domande avanzate dall'istante, in quanto infondate in fatto e in diritto ovvero, in subordine, che la somma oggetto di delibera sia stornata dall'importo totale insoluto.

3. Motivazione della decisione

XXXXXXXXXX lamenta di aver ricevuto addebiti per servizi di "Soluzioni digitali" contrattualizzati e regolarmente pagati, ma mai concretamente attivati. Vodafone evidenzia che i rilievi di parte istante sarebbero infondati in fatto e in diritto, concludendo per il rigetto delle domande.

All'esito dell'istruttoria, le richieste di parte istante appaiano parzialmente fondate e, conseguentemente, parzialmente accoglibili.

Si ritiene necessario premettere, all'analisi delle plurime questioni che emergono nella presente controversia, il rilievo preliminare che segue.

Parte istante risulta aver tempestivamente contestato all'operatore la mancata attivazione di "soluzioni digitali" ascritte ai pacchetti "sito Web Plus" e "Smart Digital Marketing Pro"), sin dalla prima PEC inviata a Vodafone in data 15/11/2022 e con le successive comunicazioni. Tali contestazioni sono state puntualmente reiterate anche con la nota PEC del 20/2/2023 con cui l'utente, nel comunicare a Vodafone di aver saldato le fatture AO1660474, AO20540193 e AP00961195, per complessivi € 1.336,53, ha anche richiesto "il rimborso degli importi riferiti ai servizi digitali mai attivati… ".
Sul punto, nel corso della vicenda contrattuale, parte resistente ha preso posizione unicamente comunicando "che la soluzione digitale risulta essere attiva e funzionante" (v. nota PEC del 2/3/2023); nella presente controversia, inoltre, l'operatore si è limitato a ribadire genericamente che i servizi dedotti nel contratto sottoscritto con XXXXXXXXX sarebbero stati tutti attivati, comprese le "soluzioni digitali", senza tuttavia contestare il fatto allegato da controparte (cioè la mancata attivazione di tali servizi) indicando fatti specifici e senza allegare alcunché (es. documenti, report…) a comprova della propria tesi.
Si ritiene quindi, sulla scorta dei principi ordinamentali in materia di riparto dell'onere della prova e di onere di contestazione, che sia da considerarsi non contestato il fatto che i servizi relativi alle "soluzioni digitali" (sito Web Plus e Smart digital marketing pro) di cui al contratto sottoscritto tra XXXXXXXX e Vodafone non siano stati attivati.

Tanto premesso, venendo all'esame delle richieste di parte istante, si espongono le seguenti considerazioni.

Quanto alla richiesta di parte istante relativa al rimborso totale e integrale di quanto indebitamente pagato e relativo alle fatture AO1660474 (per € 311,40), AO20540193 (per € 486,18) e AP00961195 (per € 538,95), si ritiene che essa sia accoglibile limitatamente agli importi relativi ai servizi per "soluzioni digitali", nella misura, per ciascuna fattura, di € 180,00 + 39,60 (a titolo di IVA 22%), per un totale di € 219,60.
Si ritiene quindi dovuto da parte di Vodafone a XXXXXXXX il rimborso di complessivi € 658,80 (€ 219,60 per 3 fatture).

Quanto alla richiesta di parte istante relativa allo storno totale e integrale di tutte le fatture, trasmesse da Vodafone, con emissione delle rispettive note di credito, con comunicazione anche agli eventuali soggetti incaricati del recupero dei crediti, si rileva che parte istante ha integralmente omesso il pagamento a Vodafone degli importi di cui alle fatture AP02867505 del 21/2/2023 (per € 918,34, di cui € 180,00 +IVA 22% per "Soluzioni digitali") e AP06653002 del 19/4/2023 per € 440,66 (per "Soluzioni digitali").
La condotta di XXXXXXXXX, pertanto, non si è allineata al consolidato principio giurisprudenziale (v. Corecom Veneto, delibera 9/2024) per il quale l'utente che intenda contestare specifiche singole voci della fatturazione deve comunque corrispondere all'operatore la differenza (relativa ad altri servizi, diversi dalle "Soluzioni digitali", non contestati nella presente controversia) tra il totale dovuto e la minor somma oggetto di contestazione. In particolare: con la fattura AP06653002 del 19/4/2023, Vodafone addebita all'utente € 360,00 per il pacchetto "smart digital market" + € 1,20 a titolo di "spese spedizione" + € 79,46 a titolo di IVA (22%), per complessivi € 440,66.
Si ritiene debba essere stornato l'importo di € 360,00 e la relativa IVA per ulteriori € 79,20, per un totale di € 439,20. Rimangono dovuti dall'utente € 1,20 (spese di spedizione) oltre IVA 22% (€ 0,26), per complessivi € 1,46.
Con la fattura AP02867505 del 21/2/2023, Vodafone addebita all'utente € 397,94 per servizio relativo alla rete fissa (OneNet P.IVA Pro-Connettività) + € 180,00 per il pacchetto "smart digital market" + € 149,00 per "add.disatt. mancato pagamento" + € 24,90 per "costo di disattivazione rete fissa" + € 1,20 per spese di spedizione, per complessivi € 918,34.

Si ritiene debba essere stornato interamente l'importo di € 180,00 per "smart digital market" oltre la relativa IVA per € 39,60, per complessivi € 219,60.
Rimangono dovuti dall'utente € 397,94 (rete fissa) + € 149,00 (add.disatt. mancato pagamento) + € 24,90 "costo di disattivazione rete fissa) + € 1,20 (spese di spedizione) oltre IVA per € 126,00, per complessivi € 698,74.
Dal totale dell'insoluto a carico dell'utente, pari ad € 1.359,00, dovranno essere quindi stornati complessivi € 658,80 (di cui € 439,20 per la fattura AP06653002 e € 219,60 per la fattura AP02867505).
Rimangono dovuti dall'utente € 700,20 (di cui € 1,46 per la fattura AP06653002 e € 698,74 per la fattura AP02867505).

Quanto alla richiesta di risarcimento del "danno patrimoniale ed esistenziale relativo alla mancata attivazione del servizio Web plus smart e Smart digital marketing pro e alla disattivazione del servizio OneNet P.IVA Pro, per € 2.000,00", essa non risulta essere ammissibile in quanto l'eventuale risarcimento di danni, patrimoniali e non, esorbita dalla sfera di competenza del Corecom.

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di XXXXXXXX nei confronti di Vodafone Italia s.p.a, di talché l'operatore Vodafone Italia S.p.A. è tenuto, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento:

   1.a) a stornare all'istante la somma di € 658,80= (seicentocinquantotto/80), oltre al corrispondente ritiro, a proprie esclusive cura e spese, della pratica di recupero del credito avviata, a titolo di storno parziale dell'insoluto delle fatture intestate a XXXXXXXXX nn. AP06653002 e AP02867505;

   1.b) a corrispondere all'istante l'importo di € 658,80= (seicentocinquantotto/80), a titolo di rimborso degli addebiti per "soluzioni digitali" di cui alle fatture AO1660474, AO20540193 e AP00961195.

   2. Di determinare, a seguito dell'operazione di storno di cui al punto 1.a) del presente dispositivo, la parziale compensazione delle poste di cui al punto 1.b), complessivamente dovute da Vodafone Italia S.p.A. in favore di XXXXXXXX come sopra indicate, con la differenza residua dovuta da parte istante all'operatore in forza delle fatture AP06653002 e AP02867505, per € 700,20 (settecento/20).

   Di determinare, per l'effetto di quanto stabilito in dispositivo ai punti nn. 1. e 2., che l'importo residuo dovuto da XXXXXXX a Vodafone sarà pari ad € 41,40 (quarantuno/40)

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.

4. 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
Fto(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto(*) Arianna Barocco

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.