

**DELIBERA N. 12/2020**

**XXX/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/123187/2019)**

**Corecom Umbria**

NELLA riunione del Corecom Umbria del 11/2/2020;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 15/05/2019 acquisita con protocollo n. XXX del 15/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, in relazione al contratto di tipo affari cod. cliente n. XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) la Vodafone, all'atto della cessazione del contratto ha emesso la fattura n. XXX addebitando costi non dovuti né giustificati, non avendo fornito copia del contratto sebbene richiesto, per un importo complessivo di euro 469,54;

b) nonostante l'avvenuta cessazione del contratto la Vodafone ha reiterato l'addebito di costi mediante invio della fattura n. XXX, periodo 17 gennaio-16 marzo 2019, sebbene l'utenza sia passata a Tim già dal mese di dicembre 2018.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) annullamento della fattura n. XXX ed emissione di nota di credito;

II) annullamento parziale della fattura XXX mediante pagamento della sola quota fissa decurtata di euro 90,00, con pagamento della somma omnicomprensiva di euro 80,90 ed emissione di nota di credito per euro 388,64;

III) indennizzi per euro 300.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) l'istante ha sottoscritto proposta di abbonamento il 31/1/2017 in cui ha chiesto l'attivazione di un'utenza con l'opzione connettività ADSL, il piano tariffario e.Box office e le opzioni Relax, Rete Sicura e Ultrabroadband, oltre all'acquisto a rate del telefono marca Vodafone, modello Smart Prime 2016, con contestuale migrazione del proprio numero mobile da altro operatore telefonico in Vodafone;

2) l'istante asserisce di essere passata ad altro operatore nel dicembre 2018, tuttavia non risulta pervenuta alcuna comunicazione di recesso, né richieste di migrazione per le linee fisse;

3) è presente, invece, l'unica richiesta di migrazione dell'utenza mobile XXX del 3/1/2019, espletata il 7/1/2019;

4) essendo stato esportato il numero mobile, cui era collegato l'acquisto a rate del telefono Vodafone Smart Prime 2016, è venuta meno l'offerta convergente fisso+mobile di cui alla proposta di abbonamento e, con la fattura n. XXX del 22/1/2019, sono state richieste le somme a titolo di conguaglio per il corrispettivo del telefono ed il conguaglio dei servizi digitali, costo dovuto dall'utente in caso di recesso anticipato dal servizio "One Drive for business", compreso gratuitamente nel piano tariffario;

5) Vodafone ha riscontrato il reclamo con missiva del 5/3/2019;

6) l'istante non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

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

In via preliminare, va evidenziato che il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, all'articolo 16, stabilisce che, successivamente alla comunicazione di avvio del procedimento, solamente gli operatori convenuti possono produrre scritti difensivi, mentre l'istante ha la facoltà di versare agli atti memorie di replica entro il termine perentorio assegnato. Tanto premesso, risulta dal fascicolo documentale in atti non solo che l'istante ha depositato le c.d. "prime memorie", le quali devono ritenersi irricevibili, ma ha anche prodotto le memorie di replica successivamente allo scadere del termine sopra indicato, tenuto conto che l'avvio del procedimento è datato 17 maggio 2019 e che le c.d. "seconde memorie" sono datate 2 agosto 2019, mentre il termine scadeva il 22 luglio 2019, con la conseguente irricevibilità anche di queste ultime.

Nel merito, la domanda appare parzialmente fondata per i motivi di seguito specificati. Nel formulario GU14 l'istante contesta, in via generale, tutti i costi di cui alla fattura n. XXX, senza tuttavia premurarsi nemmeno di indicare quale sarebbe stata la cifra che avrebbe dovuto corrispondere, ad esempio producendo il piano tariffario relativo all'offerta avuta in godimento, evidenziato anche nelle fatture ricevute in precedenza, o quanto meno dichiarando la cifra che comunque riteneva legittima e di spettanza. Le uniche voci rispetto alle quali la contestazione appare parzialmente fondata sono l'importo di 125 euro a titolo di "conguaglio corrispettivo telefono" e la somma di euro 81,97 a titolo di "conguaglio corrispettivo servizi digitali".

A questo proposito, l'articolo 1, comma 41, lett. b) della legge n. 124/17 ha inserito all'articolo 1 del c.d. Decreto Bersani il comma 3-ter il quale, oltre a stabilire il limite di durata di 24 mesi per i contratti comprensivi di offerte promozionali, ha statuito, in ossequio ai principi di equità e proporzionalità, che, in caso di risoluzione anticipata, gli eventuali relativi costi devono essere equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta.

In relazione a tanto, si evidenzia che l'utenza mobile è stata attiva dal 11/2/2017 al 7/1/2019, motivo per cui la somma riferita al recesso va stornata/rimborsata e ricalcolata in considerazione ed in proporzione alla durata effettiva del contratto, tenendo conto dei mesi che residuavano alla scadenza del vincolo contrattuale, con obbligo di

regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante (in questo senso, ex multis, Agcom, delibera n. 159/18/CIR; delibera n. 125/18/CIR).

Per quanto concerne poi la seconda fattura in contestazione (conto n. XXX), l'istante ne chiede lo storno/rimborso, asserendo che "l'utenza sia passata a Tim già dal mese di dicembre 2018". A questo proposito, dalla documentazione contabile prodotta dallo stesso istante, risulta che la sola utenza mobile è cessata, lato Vodafone, a decorrere dal 7 gennaio 2019, utenza che, infatti, successivamente a quella data, non è più stata fatturata.

Per quanto poi concerne le utenze fisse, l'operatore ha dichiarato nei propri scritti difensivi di non aver mai ricevuto richieste di migrazione o di cessazione e la documentazione tutta prodotta da parte attrice, compresa quella depositata successivamente alla concessione di ulteriori termini istruttori (udienza di discussione del 31 ottobre 2019), conferma quanto esposto da parte convenuta. In particolare, l'istante ha prodotto la copia di un contratto riguardante l'attivazione di un servizio di fonia+dati (Tim Senza Limiti ADSL (RTG) + Router), peraltro già prodotto in una con l'istanza di definizione, oltre ad un contratto per la MNP riguardante la sola linea mobile 360/318973. Produce inoltre una nota, a propria firma, in cui si chiede la disdetta di un contratto, sembrerebbe ai sensi dell'articolo 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, del quale non vengono forniti gli estremi né altri elementi utili ad identificarlo (come, per esempio, le numerazioni oggetto della disdetta), né, soprattutto, viene offerta alcuna indicazione riguardante il destinatario di detta comunicazione e non sussiste alcuna prova di invio e ricezione.

Pertanto, nonostante l'istante, in seguito ad espressa richiesta formulata in sede di udienza di discussione del 31 ottobre 2019, abbia avuto la possibilità di produrre "ulteriore documentazione comprobante l'avvenuta richiesta di cessazione delle utenze", di fatto, non prodotto in atti elementi utile a dimostrare, in relazione alle numerazioni fisse, l'avvenuta richiesta di cessazione delle stesse o di passaggio ad altro operatore. Per completezza, si evidenzia che è lo stesso istante a dichiarare, negli scritti che accompagnano detta documentazione, che la portabilità "è stata richiesta per la sola utenza mobile" e che per la linea fissa Tim "ha fornito altra numerazione". L'istante, in effetti, dichiara che, lato Vodafone, "le numerazioni fisse della Vodafone sono state disattivate all'atto della sottoscrizione del contratto con il nuovo gestore" e che "il rapporto contrattuale con Vodafone è pertanto cessato, sia per l'utenza mobile che per l'utenza fissa, a decorrere dal mese di dicembre per effetto dei contratti sottoscritti e della volontà espressa" al nuovo operatore, ma di fatto non produce documentazione a sostegno dei propri assunti. In conclusione, l'avvenuta stipula di un contratto con altro gestore, con attivazione di una nuova numerazione, di per sé non prova che vi sia stata una richiesta di cessazione di altre linee rivolta ad un altro gestore.

La domanda di storno/rimborso della fattura n. XXX, pertanto, non può essere accolta.

**DELIBERA**

## Articolo 1

1. in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla XXX, via XXX – XXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Vodafone Italia SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare gli addebiti nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante.- il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 30 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Perugia, 11 febbraio 2020

IL PRESIDENTE