



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 98 del 15 novembre 2017

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXX contro Vodafone Italia SpA
---------------------	--

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXXXXX contro Vodafone Italia SpA

(GU14 N. XX/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 15 novembre 2017,

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 *“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 *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

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”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

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, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249*”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 20 marzo 2017, (prot n. XXX/2017) con la quale XXXXXX, residente in XXXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia SpA;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al codice cliente XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) XXXX ha sottoscritto contratti con Vodafone, da ultimo per 19 utenze mobili e tre linee dati, nonché per un centralino, mai installato ma sempre contabilizzato;
- b) la fatturazione era sempre esorbitante rispetto ai costi pattuiti; inoltre, contrariamente a quanto previsto nei contratti del giugno 2015, Vodafone non applicava lo sconto pattuito di 672,60 euro, corrispondente all'importo delle penali da versare al precedente gestore, ma uno sconto pari solo alla metà di detto importo;
- c) il 17/03/2016 XXXXX sottoscriveva un contratto per altre due linee telefoniche (XXXXX e XXXXXXX) ma, oltre a queste, ne venivano fatturate due ulteriori, mai richieste (XXXXX e XXXXX);
- d) il 2/4/2016 veniva comunicata la modifica delle condizioni contrattuali e la relativa facoltà di recedere nel termine di 30 giorni;



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

- e) il 26/7/2016 XXXXX inviava reclamo, chiedendo informazioni su piani tariffari maggiormente convenienti, rappresentando che, in difetto di comunicazione, avrebbe esercitato il diritto di recesso;
- f) il 27/7/2016 riceveva una nuova comunicazione di modifica unilaterale del contratto con contestuale avvertimento della facoltà di recedere nei successivi 30 giorni;
- g) avvalendosi di tale facoltà, il 25/8/2016 dichiarava nuovamente la propria volontà di recedere da tutti i contratti in essere con Vodafone, evidenziando anche che, relativamente alle numerazioni XXXXX e XXXXXX, non aveva mai avuto in disponibilità le relative sim;
- h) il 16/08/2016 sottoscriveva un contratto con altro gestore e il 08/09/2016 la migrazione veniva completata;
- i) nonostante il recesso, l'operatore ha continuato ad emettere indebitamente fatture, comprensive anche di penali per recesso anticipato (fattura del 21/09/2016).

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- I) emissione di una nota di credito relativa alle fatture n. XXXXX del 21/9/2016, n. XXXXXX del 16/11/2016 e n. XXXXX del 11/01/2017, nonché delle fatture n. XXXXXX dell'8/3/2017 e n. XXXXX del 15/3/2017;
- II) il rimborso delle somme non dovute e fatturate nel periodo da luglio 2015 all'ottobre 2016 come da riepilogo;
- III) indennizzo per ritardata attivazione del servizio (centralini e.box) dal 11/7/2015 al 26/7/2016;
- IV) indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, relativamente a due utenze telefoniche, dal 17/3/2016 al 26/7/2016;
- V) mancata risposta al reclamo, dal 26/7/2016 al 26/10/2016.

2. La posizione dell'operatore

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

- a) la eventuale richiesta risarcitoria è inammissibile in quanto non rientrante nelle competenze del Corecom;
- b) il servizio clienti Vodafone ha gestito con numerosi interventi le richieste dell'istante; ogni proposta è stata non riscontrata/rifiutata.

Sulla base di questa rappresentazione chiede il rigetto delle domande di parte istante.

Nelle memorie di replica l'istante ribadisce le proprie richieste.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Le richieste di parte istante meritano accoglimento nei limiti e nei termini di seguito precisati.



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

Dalla documentazione versata in atti dall'istante risulta che, in data 30 giugno 2015, veniva sottoscritta PDA per l'attivazione di 14 utenze mobili. In relazione al piano tariffario applicabile al contratto, dalla mail inviata dal gestore in data 30/6/2015, ore 17,23, emerge che il contratto, stipulato in pari data, prevedeva che gli sconti applicati portavano "la spesa mensile a 476 euro, inclusi 6 smartphone (...), centralino e telefoni fissi di ultima generazione". In relazione a tanto, a fronte delle dichiarazioni ed allegazioni di parte istante, l'operatore non ha fornito la prova della debenza di importi eccedenti la cifra sopra indicata. A questo proposito, va rammentato l'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01), secondo il quale "in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento". Sulla scorta di tale principio, l'Autorità ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la correttezza del proprio operato (*ex multis*, Agcom, del. n. 549/16/CONS). L'istante, pertanto, ha diritto al rimborso/storno delle somme eccedenti rispetto a tale importo, come indicato nella citata mail del 30 giugno 2015, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della propria situazione contabile-amministrativa. In particolare, tenuto conto del fatto che l'istante non ha esercitato il diritto del recesso in esito alla comunicazione delle modifiche contrattuali del 2 aprile 2016, il rimborso di cui sopra riguarda le fatture emesse dalla data di stipula del contratto e riferite al periodo intercorrente tra detta data ed il 2 maggio 2016, giorno di entrata in vigore delle modifiche contrattuali, regolarmente comunicate da Vodafone nella fattura n. XXXXX del 2 aprile 2016. Per quanto concerne poi il periodo successivo a detta data e sino alla cessazione del contratto, l'operatore è tenuto ai corrispondenti storni/rimborsi, dovendosi ritenere legittimo il costo di 476 euro mensili, tenuto però conto della variazione contrattuale comunicata in una con la fattura del 2 aprile 2016. Restano infine comunque a carico del cliente i costi dei terminali acquistati.

L'istante, incontestato, dichiara poi che il centralino dedotto in contratto non è mai stato installato, ma comunque fatturato. Tale ultimo elemento, risulta chiaramente dalle fatture emesse dal gestore, come ad esempio la fattura n. XXXXX del 5 agosto 2015, contenente addebiti relativi al centralino. Tanto premesso, secondo il principio ordinamentale di non

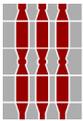


Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

contestazione affermato dall'articolo 115 c.p.c., è possibile affermare che, in assenza di contestazioni da parte dell'operatore, i fatti dedotti dall'utente devono considerarsi provati (da ultimo, Corecom Liguria, del. n. 54/2016), con la conseguenza che si ritiene accoglibile la richiesta di storno/rimborso delle somme fatturate in relazione al centralino non installato, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa del cliente. In relazione poi alla mancata installazione del centralino deve premettersi che tale doglianza, in base all'orientamento dell'Autorità, afferisce ad un servizio accessorio (cfr. Agcom, del. n. 190/16/CIR), cosicché la mancata attivazione determina per l'utente un disagio che deve essere ristorato dall'operatore in base al disposto dell'articolo 3, comma 4, ai sensi del quale "nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo maggiore tra la metà del canone mensile del servizio interessato e la somma di euro 1,00, fino ad un massimo di euro 300,00; in caso di servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100,00": l'istante, pertanto, avrà diritto ad un indennizzo di 300 euro, considerato che il disservizio è perdurato per un periodo sicuramente superiore ad un anno, che il contratto è stato stipulato il 30 giugno 2015 (si veda anche la mail dell'operatore di pari data, sopra citata) e che il rapporto contrattuale è cessato con la migrazione ad altro gestore, avvenuta, per dichiarazione dell'istante, in data 8 settembre 2016.

Inoltre, e sempre in base a quanto prodotto in atti dall'istante, emerge che XXXXX, in data 17/03/2016, ha sottoscritto un nuovo contratto per due ulteriori numerazioni mobili (XXXXX e XXXX); nonostante ciò, l'operatore ne ha attivate non due ma quattro, due delle quali non richieste e non volute. A sostegno delle proprie argomentazioni, l'istante produce copia del contratto relativo a due sole utenze mobili, riconoscendo unicamente in tale documento quello corrispondente alla volontà manifestata e contrattualizzata. Poiché Vodafone nulla ha contestato in punto, né ha fornito prove a sostegno di una diversa volontà contrattuale dell'istante, sulla base dei criteri sopra riportati, si ritiene di accogliere anche la richiesta di storno/rimborso di tutte le somme addebitate con riguardo alle numerazioni XXXX e XXXXX, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile – amministrativa dell'istante. L'istante ha inoltre diritto all'indennizzo di cui all'articolo 8 del Regolamento indennizzi per l'attivazione delle due numerazioni non richieste. Ciò premesso, considerati i parametri di calcolo previsti nella citata disposizione, e tenuto conto che l'attivazione, come dichiarato dall'istante non contestato dall'operatore, è durata per il periodo 17 marzo 2016 – 26 luglio 2016, la richiesta della somma di euro 1048 appare congrua ed in tale misura va corrisposto il relativo indennizzo.

Gli storni/rimborsi come sopra indicati devono essere effettuati al netto del corrispettivo dei terminali eventualmente dedotti in contratto.



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

Oltre a ciò, l'istante contesta gli importi addebitati a titolo di recesso anticipato: la contestazione è fondata. In proposito, si osserva infatti che la scelta dell'utente di passare ad altro gestore prima del termine convenuto non è frutto di una mutata volontà contrattuale, bensì della constatazione della mancata applicazione delle condizioni contrattuali proposte in sede di stipula (cfr. Agcom, del. 58/17/CIR). Da quanto precede, Vodafone è tenuta a stornare/rimborsare i costi connessi al recesso dal contratto, come addebitati nella fattura n. XXXXXX del 21 settembre 2016, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa del cliente. Ugualmente, vanno stornate le fatture riferite a periodi successivi alla cessazione del contratto, in quanto prive di titolo giustificativo.

Infine, risultando l'impegno dell'operatore di restituire le somme corrisposte al precedente gestore per il recesso dal contratto (si veda al proposito la mail del 7 giugno 2016) ed avendo l'istante, non contestato, dichiarato di aver ottenuto solamente il rimborso della metà dell'importo relativo, pari ad euro 336,30, va rimborsata alla società XXXXXX anche la somma di euro 336,30.

Non può essere, da ultimo, riconosciuto alcun indennizzo per mancato riscontro al reclamo in quanto le uniche contestazioni in atti risalgono al 20 marzo 2017 e 29 aprile 2017, quando il rapporto contrattuale già non era più in essere.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

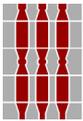
Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato alla presente procedura con l'assistenza di un legale appare equo liquidare in favore dell'istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 150,00 a carico di Vodafone Italia SpA.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXX, residente in XXXXXX per i motivi sopra indicati,

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



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

- **effettuare i rimborsi/storni** nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione contabile – amministrativa dell'istante;
- **versare** all'istante la somma di euro 300 (trecento) a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 3, comma 4 del Regolamento indennizzi;
- **versare** all'istante la somma di euro 1048 (millequarantotto), a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 8 del Regolamento indennizzi.

Le somme di cui ai punti precedenti dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **versare** all'istante la somma di euro 150,00 (centocinquanta) a titolo di spese di procedura;

B) il rigetto della altre domande.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)