

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: A.Z. Croatia di [REDACTED]
Zlovic /Vodafone Omnitel [REDACTED]**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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 4 dicembre 2008;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 465 del 9 dicembre 2014 con cui la ditta individuale A.Z. Croatia di ██████ Zlovic (di seguito, per brevità, A.Z. Croatia) chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel ██████ (di seguito, per brevità, Vodafone) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota dell'11 dicembre 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita

controversia e la successiva comunicazione del 7 aprile 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 5 maggio 2015;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La ditta istante, titolare di una utenza mobile di tipo *business*, contesta all'operatore Vodafone l'applicazione, in sede di emissione delle fatture di pagamento, di condizioni economiche difformi e maggiormente gravose rispetto a quelle prospettate dall'operatore stesso in sede di adesione all'offerta contrattuale.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

In data 16 gennaio 2013, la parte istante riceveva via mail dalla società Mediatel, agente di Vodafone, l'elenco della documentazione contrattuale da trasmettere per aderire alla proposta di abbonamento denominata "*Vodafone Relax*" dedicata ai titolari di partita iva, alla quale la parte istante si era in precedenza dichiarata interessata, previa migrazione in Vodafone della sua utenza mobile, attiva con altro gestore.

In riscontro a detta comunicazione, con mail trasmessa lo stesso giorno all'agente Vodafone, la parte istante precisava di voler aderire alla "*promozione a 49 euro con il modello di telefonino Black Barry Curve*" mantenendo lo stesso numero di telefono. Precisava la parte istante che "*per me è molto importante avere la possibilità di tenere attive fin dall'inizio del ns contratto le chiamate che devo effettuare all'Estero ovvero nei paesi della Slovenia, Croazia, Serbia, Bosnia - Herzegovina, Macedonia e Montenegro dove svolgo la mia attività di agente di commercio*".

Riferisce la parte istante che il 21 gennaio 2013, l'agenzia Mediatel le confermava telefonicamente che il piano proposto era confacente alle sue esigenze e, pertanto, le proponeva di stipulare il contratto mediante adesione telefonica, ribadendo che il piano tariffario "*Vodafone P. Iva Relax*" avrebbe compreso telefonate illimitate sul territorio nazionale verso fissi e mobili, 1500 minuti al mese di telefonate in zona Europa, sms illimitati anche in zona Europa, nonché 2 GB di connessione internet: il tutto al costo mensile di euro 49,00 oltre Iva, di cui 10,00 euro mensili per il *Black Barry Curve*.

Il 25 gennaio 2013 la Sig.ra Zlovic riceveva la *sim card* Vodafone su cui sarebbe migrata la linea mobile che era in suo possesso, precisa l'utente, da 20 anni. La parte istante riceveva anche la copia contrattuale e delle condizioni generali del contratto.

Non avendo ricevuto nessun prospetto che confermasse le condizioni economiche del piano tariffario prescelto, la parte istante inviava all'operatore, in data 30 gennaio 2013, una raccomandata con cui chiedeva chiarimenti al riguardo specificando, in particolare, la richiesta di conoscere il costo delle telefonate internazionali nel caso in cui avesse superato "*il limite di minuti compreso nel pacchetto*" poiché "*non trovo da nessuna parte indicato cosa esattamente comprende il pacchetto VF P. Iva Relax, perciò Vi chiedo cortesemente di inviarmi le condizioni del contratto specifico*". Precisava nella stessa comunicazione la parte istante che avrebbe atteso la comunicazione delle condizioni del profilo

tariffario “Vodafone P. Iva Relax” prima di inviare la sua copia controfirmata del contratto. Detta raccomandata rimaneva però senza riscontro.

Il 30 gennaio 2013 la parte istante riceveva lo *smartphone* incluso nella promozione, Vodafone attivava la *sim card* ed il gestore comunicava all’utente con un *sms* che il passaggio del suo numero in Vodafone era previsto per il 31 gennaio 2013.

Con raccomandata del 21 marzo 2013, la parte istante contestava a Vodafone di avere ricevuto una chiamata dagli uffici amministrativi dell’operatore che l’avvisava che il traffico uscente destinato alle telefonate internazionali aveva raggiunto, alla data del 19 marzo 2013, il costo di 200,00 euro. Con detta raccomandata la parte istante segnalava che il suo profilo tariffario prevedeva 1500 minuti al mese di traffico voce con l’estero, diffidava l’operatore a non “contabilizzare alcun minutaggio di frequenza telefonica ... con i paesi esteri, fino a quando non avrò raggiunto la tempistica convenuta di 1500 min/mese”, richiedeva la “copia scritta del citato contratto vocale” e preannunciava, in ipotesi di mancato soddisfacimento delle proprie richieste, che non avrebbe pagato la fattura – poi emessa il 26 marzo 2013, per l’importo complessivo di euro 453,40, di cui euro 218,45 per telefonate internazionali – in effetti poi non saldata. Anche detta lettera rimaneva senza riscontro.

In data 2 aprile 2013, la parte istante inoltra via mail all’agente Vodafone, la richiesta di “copia del contratto vocale” segnalando che l’ufficio amministrativo di Vodafone le aveva “spiegato che le telefonate estere mi sono state conteggiate da parte e non invece come da ns accordi intrapresi di cui potevo usufruire di 1.500 minuti al mese di chiamate internazionali comprese nel canone prestabilito di euro 49,00”.

In data 3 aprile 2013 l’Ufficio commerciale di Vodafone comunicava via mail all’istante che “la promo alla quale ha aderito prevede 500 minuti al mese di chiamate ricevute in Unione europea e svizzera, 500 minuti al mese di chiamate effettuate in roaming in Unione europea e svizzera, 500 minuti al mese di chiamate internazionali dall’Italia verso l’unione europea e svizzera, 100 sms e 250MB di traffico mobile internet al mese in unione europea e svizzera. Pertanto può inviare reclamo contattando il Servizio Clienti al n. [REDACTED]”.

Sempre il 3 aprile 2013, preso atto di quanto sopra, la parte istante provvedeva, tramite il servizio clienti Vodafone, a cambiare il piano tariffario da “Vodafone P. Iva Relax” a “Vodafone P. Iva Super Relax”, in quanto più confacente alle proprie esigenze. Con mail del 17 giugno 2013 l’agente Vodafone comunicava all’istante il rimborso delle penali per il cambio piano.

In data 14 giugno 2013 la parte istante contattava il servizio clienti Vodafone il quale, secondo quanto riferito dall’istante, le comunicava che a far data dall’8 maggio 2013 le era stato applicato, come si legge nell’istanza di definizione, “il roaming integrato - mai richiesto – ... e che dalla medesima data il piano tariffario era stato modificato da “Relax” a “Super relax” anziché dal 3/4/2013 come richiesto”.

In data 4 settembre 2013 Vodafone disattivava la linea telefonica dell’istante, la quale contestava la circostanza all’operatore con varie comunicazioni di posta elettronica, anche certificata del 4, 5 e 8 settembre, precisando nelle stesse di non aver ricevuto alcuna preventiva comunicazione al riguardo e dichiarandosi comunque disponibile - pur di conseguire la riattivazione della linea - al pagamento delle fatture scadute e non pagate, con accredito sulle coordinate bancarie di cui chiedeva a Vodafone la trasmissione. Dette mail rimanevano senza riscontro.

Il 10 settembre 2013, contattando il servizio clienti Vodafone, l’istante veniva a conoscenza che la linea era stata disattivata a causa dell’insoluto della fattura emessa il 26 marzo 2013, per l’importo complessivo di euro 453,40, di cui euro 218,45 per telefonate internazionali. Lo stesso giorno Vodafone

comunicava le proprie coordinate bancarie e l'istante effettuava il pagamento della fattura insoluta. Copia del bonifico bancario veniva trasmessa a Vodafone via fax il 10 settembre 2013 e la riattivazione veniva sollecitata con fax e mail del 12 settembre 2013. L'operatore Vodafone segnalava con sms dell'11 settembre 2013 all'istante di aver preso in carico la segnalazione.

Il 14 settembre 2013 il Call Center di Vodafone, contattato telefonicamente dall'istante, confermava, anche per sms, che la segnalazione era stata presa in carico.

Il 20 settembre l'operatore telefonico contattava l'utente comunicandole che, se avesse acquistato una nuova *sim card*, sarebbe stato possibile migrare sulla stessa il numero telefonico disattivato.

L'istante vi provvedeva e, dopo l'acquisto della *sim*, il servizio clienti Vodafone le comunicava via mail, in data 26 settembre 2013, che la sua segnalazione era in gestione, che risultava aperta una pratica "*per poter riattivare il numero ... sul nuovo seriale*", assicurando il riscontro una volta terminata la pratica.

In data 16 settembre 2014 la parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana nei confronti dell'operatore Vodafone, tentativo che si concludeva con esito negativo.

Con l'istanza di definizione della controversia, la parte istante – che contesta anche l'addebito nella fattura AD04707909 del 26 marzo 2013 della tassa di concessione governativa calcolata nella somma di euro 51,64 a fronte del dovuto di euro 25,82 e, nelle fatture AD 10981250 del 25 luglio 2013 e AD 13315331 del 12 settembre 2013, l'addebito, rispettivamente di euro 8,00 ed euro 89,58, perché privi di giustificazione causale – ha chiesto la condanna dell'operatore convenuto:

- 1) *“al rimborso della somma di euro 300,00 richiesta e riscossa a titolo di canone mensile con le fatture AD04707909 del 26.03.2013, AD 07862352 del 28.5.2013, AD 10981250 del 25.07.2013, AD 13315331 del 12.09.2013 (somma derivante dalla differenza tra il canone mensile pattuito ed il canone effettivamente riscosso);*
- 2) *al rimborso della somme di euro 104,52 addebitate e già riscosse a titolo di “ulteriori addebiti” indebitamente percepite, nonché la somma di euro 25,82 addebitata per ben due volte nella fattura AD04707909 del 26.03.2013 a titolo di “Tassa Governativa” e la somma di euro 15,00 sostenuta per l'acquisto della SIM CARD ...;*
- 3) *al pagamento dell'indennizzo ex art 4 dell'allegato “A” alla delibera AGcom 73/11/CONS dovuto per la cessazione del servizio telefonico avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti ed in assenza del preavviso (euro 7,50 x ogni giorno a far data dal 04/09/2013 alla data di riattivazione del servizio telefonico);*
- 4) *al pagamento dell'indennizzo complessivo di euro 1.080,00 (pari ad euro 5,00 giornalieri, a far data dal 31/01/2013 (giorno di attivazione del servizio) al 04/09/2013 (216 giorni), ex art 5 dell'Allegato A alla delibera Agcom 73/11/Cons, maggiorato ex art 12 trattandosi di utenza di tipo “affari” dovuto per l'irregolare erogazione della connessione internet;*
- 5) *al pagamento dell'indennizzo della somma di euro 595,00 (pari a euro 5,00 giornalieri far data dal 8/05/2013 al 04/09/2013 (119 giorni) per l'attivazione del servizio c.d. di roaming integrato mai richiesto dalla ricorrente ex art. 8 dell'Allegato A alla delibera Agcom 73/11/CONS;*
- 6) *al pagamento dell'indennizzo della soma di Euro 4.000,00 – trattandosi di utenza di tipo “affari” - ai sensi dell'articolo 9 dell'Allegato A alla delibera Agcom 73/11/CONS, maggiorato*

ex art 12, per perdita della numerazione ...;

- 7) *al pagamento dell'indennizzo della somma di euro 300,00, ex art 11 dell'Allegato A alla delibera Agcom 73/11/CONS, per non aver mai comunicato l'esito del reclamo relativo alla contestazione della fattura AD04707909 del 26.03.2013, né circa gli altri successivi indicati in premessa;*
- 8) *al pagamento dell'indennizzo della somma di Euro 1.155,00 (pari a far data dal 03/04/2013 al 4/09/2013 (154 giorni) ex art 3 dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/ CONS per non avere provveduto alla variazione del piano tariffario da "Vodafone Relax" in "Vodafone Super Relax" nei termini contrattuali");*

oltre al rimborso delle spese di procedura, fatta salva la possibilità di far valere in sede giurisdizionale in maggior danno.

In data 26 gennaio 2015, nel rispetto dei termini procedurali, l'operatore Vodafone ha depositato la propria memoria difensiva con la quale, eccettuata l'inammissibilità delle domande risarcitorie *ex adverso* avanzate, ha evidenziato, nel merito, quanto segue: che gli importi contestati "scaturivano dal fatto che la Croatia non era tra i paesi coperti dall'offerta sottoscritta non essendo ancora membro dell'Unione Europea"; che "le somme contestate, riportate con voce altri importi, si riferivano al Roaming integrato imputabili a dati extra soglia non compresi nel piano"; che l'utenza mobile era stata disattivata per insoluti e pertanto non più riattivabile e che, al riguardo, era stata comunque fornita assistenza all'utente per risolvere il problema della perdita del numero; per quanto sopra ha concluso per il rigetto dell'istanza.

In data 5 febbraio 2015, nel rispetto dei termini procedurali, la parte istante ha depositato una memoria di replica con la quale, contestato di aver mai formulato richieste risarcitorie, ha evidenziato che la Croazia era divenuta membro dell'Unione Europea il 1 luglio 2013 e che pertanto, quantomeno a decorrere da tale data, il traffico voce effettuato verso detta direttrice doveva essere ricompreso nell'offerta a cui aveva aderito; contestato, nel resto, quanto *ex adverso* dedotto, ha concluso per l'integrale accoglimento dell'istanza.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

A. Sulle domande **sub 1** ("rimborso della somma di euro 300,00 richiesta e riscossa a titolo di canone mensile con le fatture AD04707909 del 26.03.2013, AD 07862352 del 28.5.2013, AD 10981250 del 25.07.2013, AD 13315331 del 12.09.2013 (somma derivante dalla differenza tra il canone mensile pattuito ed il canone effettivamente riscosso"); **2** (limitatamente alla richiesta di "rimborso della somme di euro 104,52 addebitate e già rimosse a titolo di "ulteriori addebiti" indebitamente percepite, nonché la somma di euro 25,82 addebitata per ben due volte nella fattura AD04707909 del 26.03.2013 a titolo di "Tassa Governativa"); **5** ("pagamento dell'indennizzo della somma di euro 595,00 (pari a euro 5,00 giornalieri far data dal 8/05/2013 al 04/09/2013 (119 giorni) per l'attivazione del servizio c.d di roaming integrato mai richiesto dalla ricorrente ex art. 8 dell'Allegato A alla delibera Agcom 73/11/CONS"); **8** ("indennizzo della somma di Euro 1.155,00 (pari a far data dal 03/04/2013 al 4/09/2013 (154 giorni) ex art 3 dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/ CONS per non avere provveduto alla variazione del piano tariffario da "Vodafone Relax" in Vodafone Super Relax" nei termini contrattuali").

In ordine anzitutto alla **domanda sub 1**, va rilevato che, dagli atti del procedimento, non emerge in maniera inequivoca quali fossero le condizioni economiche attinenti al profilo tariffario prescelto dalla parte istante, in sede di conclusione verbale del contratto *inter partes*.

Al riguardo la parte istante ha affermato di aver prestato il proprio consenso alla conclusione del contratto sul presupposto che il piano tariffario “Vodafone P. Iva Relax” ricompredesse anche 1500 minuti di chiamate gratuite ed sms in “Zona Europa” e che la circostanza le era stata assicurata dall’agente Vodafone in sede di formulazione della proposta commerciale, effettuata telefonicamente, cui aveva fatto poi seguito il contratto concluso con registrazione vocale.

Nella fattura agli atti emessa il 26 marzo 2013 – che faceva seguito al reclamo del 21 marzo 2013, con cui la parte istante aveva contestato a Vodafone di avere ricevuto una chiamata dagli uffici amministrativi dell’operatore che l’avvisava che il traffico uscente destinato alle telefonate internazionali aveva raggiunto, alla data del 19 marzo 2013, il costo di 200,00 euro – nella sezione dedicata alle “informazioni sul piano telefonico sottoscritto” vengono tuttavia indicati, come ricompresi nel piano tariffario “Vodafone Partita Iva Relax”, al costo di 49 euro oltre Iva: “minuti illimitati verso tutti i numeri fissi e mobili nazionali; sms illimitati verso tutti i numeri mobili nazionali; 2 GB per la navigazione in internet”. In detta fattura non vi è quindi menzione delle modalità di tariffazione delle chiamate verso direttrici europee ed internazionali.

In esito all’ulteriore reclamo dell’istante del 2 aprile 2013, l’Ufficio commerciale di Vodafone aveva invece comunicato all’utente, con mail del 3 aprile 2013, che “la promo alla quale ha aderito prevede 500 minuti al mese di chiamate ricevute in Unione europea e svizzera, 500 minuti al mese di chiamate effettuate in roaming in Unione europea e svizzera, 500 minuti al mese di chiamate internazionali dall’Italia verso l’unione europea e svizzera, 100 sms e 250MB di traffico mobile internet al mese in unione europea e svizzera”, segnalando contestualmente “Pertanto può inviare reclamo contattando il Servizio Clienti al n. [REDACTED]”.

In questo contesto di contraddittorie e lacunose informazioni fornite dall’operatore convenuto alla parte istante circa le condizioni economiche del profilo tariffario “Vodafone partita iva Relax”, può affermarsi anzitutto che, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (cfr. Cassazione sent. n. 947/2006 ed, in argomento, anche Agcom Delibera n. 21/11/CIR), l’emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento idoneo a rendere certa ed incontestabile l’entità periodica della somministrazione ed il suo ammontare, ma solo un atto unilaterale di natura contabile dell’operatore diretto a comunicare all’utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell’operatore telefonico stesso. Ne consegue che 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 (cfr. Cass., sent. n. 10313/2004).

Con questa premessa, va rilevato in primo luogo che, a fronte delle circostanziate contestazioni dell’utente, effettuate anche in data antecedente la proposizione di questo procedimento, l’operatore Vodafone non ha specificamente contestato, nel corso di questo giudizio, l’assunto dell’istante secondo cui il piano tariffario *de quo* doveva ritenersi comprensivo di 1500 minuti al mese di traffico in zona Europa. Al riguardo, il gestore si è limitato ad affermare, senza nemmeno fornirne prova, che gli importi contestati dall’istante scaturivano dal fatto che le chiamate addebitate in aggiunta al canone mensile previsto erano state effettuate in Croazia, la quale non era membro dell’Unione europea. La circostanza pare già dirimente, attese le caratteristiche del riparto dell’onere probatorio nei termini sopra indicati, per la definizione della *res* controversa in senso favorevole all’accoglimento della domanda.

In aggiunta, va rilevato che l’operatore non risulta aver mai inviato alla parte istante il prospetto riepilogativo delle condizioni economiche del contratto, in violazione dell’art. 2 della Delibera Agcom n. 664/2006, applicabile, per il rinvio effettuato dall’art 1 di detta Delibera all’art. 1, lettera pp, del Decreto legislativo n. 259/2003, ad ogni persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico. In tal senso andavano le reiterate richieste della parte istante, formalizzate all’operatore fin dal 30 gennaio 2013 – data antecedente il passaggio della linea in Vodafone, avvenuto il giorno successivo – e quindi, successivamente, in data 21 marzo e 2

aprile 2013. A dette richieste, tuttavia, non ha mai fatto seguito l'invio del prospetto riepilogativo delle condizioni economiche relative al piano tariffario prescelto dall'utente, che avrebbe dovuto precedere l'attivazione del servizio telefonico.

Sotto il medesimo profilo, l'operatore Vodafone ha anche violato il disposto dell'articolo 4 della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, il quale impone al gestore l'obbligo di informare l'utente delle condizioni "economiche" della propria proposta commerciale. L'art. 4 esordisce, infatti, al comma 1 evidenziando che *"Gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi"* ed, al comma 3, lett. a), precisa *"Ai fini di cui al comma 1, gli organismi di telecomunicazioni si impegnano a presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione ..."*.

Per tutto quanto sopra, in difetto della prova contraria che l'operatore avrebbe dovuto fornire, ma la cui deduzione non risulta neppure allegata al procedimento, può dunque affermarsi che la parte istante si è determinata alla conclusione del contratto sul presupposto – e facendo legittimo affidamento sulla circostanza – che il profilo tariffario prescelto ricomprendesse un traffico verso l'Europa di 1500 minuti al mese, senza distinzioni di sorta tra paesi aderenti e non aderenti all'Unione europea – intesa come organismo economico e politico – alla stregua di quanto riferito alla parte istante stessa, in sede di proposta contrattuale.

In ragione di quanto detto, va pertanto accolta la domanda *sub* 1 formulata dall'utente con la precisazione che, non essendo agli atti del procedimento la fattura del 12 settembre 2013 - e non essendo di conseguenza possibile verificare la correttezza della richiesta di rimborso quantificata dall'istante in complessivi euro 300,00 – dovrà l'operatore procedere al ricalcolo delle fatture emesse nei confronti della parte istante rimborsando alla stessa, quanto al canone mensile del piano tariffario *"Vodafone Partita Iva Relax"*, tutti gli importi addebitati in eccesso a tale titolo rispetto al canone dovuto di euro 49,00 oltre Iva mensili (comprensivo, per euro 10,00, del costo dell'apparato) e, quanto alle chiamate verso l'Europa nel senso sopra precisato, tutti gli importi addebitati per le chiamate effettuate fino alla concorrenza di 1500 minuti in ragione di mese: dal 31 gennaio 2013 al 2 aprile 2013.

Ad analogo ricalcolo degli importi fatturati all'utente, dovrà procedere l'operatore rispetto al periodo intercorso dal 3 aprile 2013 al 10 settembre 2013, data quest'ultima di disattivazione dell'utenza mobile della parte istante, ma applicando, in questo caso, le condizioni economiche previste dal profilo tariffario *"Vodafone P.Iva Super Relax"*.

Anche sotto questo profilo la parte istante ha segnalato di aver effettuato, in data 3 aprile 2013, tramite il servizio clienti Vodafone, la variazione del profilo tariffario, come detto, da *"Vodafone P. Iva Relax"* a *"Vodafone P. Iva Super Relax"*. La circostanza non è stata contestata dall'operatore nel corso di questo procedimento e può quindi ritenersi pacifica. La tariffa non è stata tuttavia applicata nelle fatture Vodafone agli atti, emesse in data 28 maggio 2013 (relativa al periodo 24 marzo – 23 maggio 2013) ed in data 25 luglio 2013 (relativa al periodo 24 maggio – 23 luglio 2013), nelle quali i consumi sono stati contabilizzati secondo il precedente profilo tariffario denominato *"Vodafone P. Iva Relax"*. Nulla può invece rilevarsi circa l'applicazione del piano tariffario in questione rispetto al periodo successivo poiché, come detto, la fattura del 12 settembre 2013 non è stata prodotta agli atti.

Al riguardo, l'operatore Vodafone non ha neppure provato, ed invero, prima ancora, nemmeno dedotto, che la ritardata applicazione del nuovo profilo tariffario sia dipesa da causa a lui non imputabile. Avendo l'operatore continuato ad applicare, a far data dal 3 aprile 2013, un profilo tariffario (*Vodafone P. Iva Relax*) non richiesto dall'istante, va per questo condannato, in accoglimento della **domanda sub 8**, anche alla corresponsione dell'indennizzo di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione non richiesta,

DELIBERAZIONE
n. 171 del 16 novembre 2015

così come previsto dall'art. 8, comma 2 dell'Allegato A alla Delibera 73/11/CONS. Si precisa che non può venire in rilievo la fattispecie astrattamente prevista dall'art. 3 del medesimo allegato A, invocata dall'utente ai fini della quantificazione dell'indennizzo stesso, posto che tale previsione riguarda la ritardata attivazione di servizi intesi come servizi principali (linea voce e dati ad esempio) e non i profili tariffari ad essi applicati, i quali individuano le condizioni economiche dei servizi principali stessi.

A tale titolo la parte istante ha quindi diritto alla corresponsione dell'indennizzo di euro 154,00 (euro 1,00 per i 154 giorni intercorsi dal 3 aprile 2013 al 4 settembre 2013, come richiesto, *sub* 8, dalla parte istante).

Nel corso di questo procedimento – richiamato quanto sopra osservato a proposito dell'inefficacia probatoria delle fatture di pagamento – l'operatore Vodafone non ha neppure provato l'esattezza dei dati posti a base delle fatture, contestate nel loro ammontare da parte dell'utente, in particolare quanto alla somma di euro 8,00, corrispondente alla voce "altri importi" della fattura AD 10981250 del 25 luglio 2013, e quanto alla somma di euro 25,82 contabilizzata per importo doppio, a titolo di tassa di concessione governativa dell'unica utenza mobile della parte istante, nella fattura AD04707909 del 26 marzo 2013. Con riferimento al primo di detti importi il gestore convenuto ha solo dedotto trattarsi di chiamate in "Roaming integrato", ma non ha offerto in comunicazione alcun documento idoneo a suffragare la sua deduzione.

Rispetto alla **domanda avanzata sub 2**, va dunque disposto il rimborso in favore della parte istante del complessivo importo di euro 33,82 (euro 8,00 + euro 25,82).

Sotto il medesimo profilo, va invece rigettata la domanda di rimborso della somma di 89,58, contabilizzata, secondo quanto riferito dall'istante quale "altro addebito", nella fattura AD 13315331 del 12 settembre 2013, poiché di detta fattura, non prodotta agli atti, è impedito il riscontro della voce in questione.

Da respingersi è anche la **domanda di indennizzo avanzata sub 5**, relativa alla asserita attivazione, non autorizzata dall'istante, del servizio di "Roaming integrato", in quanto, al di là di quanto affermato dall'operatore nel corso del procedimento circa la contabilizzazione di costi in Roaming in aggiunta al canone del profilo tariffario, in alcuna delle fatture agli atti risulta contabilizzato dall'operatore stesso, un servizio, con applicazione del relativo canone, afferente il roaming stesso: fermo restando, al riguardo, il ricalco degli importi, dovuto dal gestore ai sensi dei profili tariffari di cui si è detto, già disposto come sopra.

*

B. Sulle domande **sub 3** ("indennizzo ex art 4 dell'allegato "A" alla delibera AGcom 73/11/CONS dovuto per la cessazione del servizio telefonico avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti ed in assenza del preavviso (euro 7,50 x ogni giorno a far data dal 04/09/2013 alla data di riattivazione del servizio telefonico") e **6** ("indennizzo della somma di Euro 4.000,00 – trattandosi di utenza di tipo "affari" - ai sensi dell'articolo 9 dell'Allegato A alla delibera Agcom 73/11/CONS, maggiorato ex art 12, per perdita della numerazione").

La **domanda sub 3** è fondata e va accolta.

Come emerge incontestato dagli atti del procedimento, in data 4 settembre 2013 la parte istante ha subito la sospensione della linea.

Al riguardo, l'operatore ha dedotto che la sospensione era dovuta all'insoluto relativo alla fattura emessa il 26 marzo 2013, che la parte istante, informatane all'esito della telefonata dalla stessa effettuata al Call Center di Vodafone, aveva poi provveduto a pagare in data 10 settembre 2013, dandone comunicazione via fax all'operatore, senza che quest'ultimo abbia proceduto alla riattivazione della linea stessa.

La sospensione del servizio telefonico che ha interessato l'utenza in questione è illegittima poiché effettuata in assenza del preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, della Delibera n. 173/07/CONS, il quale impone all'operatore, prima di disporre la sospensione del servizio, di informare l'utente con congruo anticipo.

Come ribadito dall'AGcom, *“sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte delle richieste, segnalazioni e reclami prodotti dall'utente, ometta di fornire puntuale riscontro, nonché informazioni dettagliate circa il traffico effettuato, limitandosi a predisporre la sospensione del servizio, quale strumento di autotutela”* (Delibera Agcom n. 78/11/CIR).

Di conseguenza la parte istante ha diritto all'indennizzo previsto dall'art. 4 dell'Allegato A alla delibera Agcom 73/11/CONS, il quale prevede che *“nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*. Per effetto di quanto previsto dall'art 12, comma 2, del medesimo allegato A, l'importo *de quo* va applicato in misura pari al doppio, trattandosi di utenza *business*.

A tale titolo, alla parte istante è dovuto l'importo di euro 90,00 pari a euro 15,00 moltiplicati per i 6 giorni intercorsi dal 4 settembre 2013, data della sospensione, al 10 settembre 2013, data della disattivazione della linea stessa, come precisato dalla stessa parte istante nella parte motiva (cfr. pag. 4, lett p) dell'istanza di definizione.

La disattivazione della linea – conseguente, per quanto detto, ad una sospensione illegittima del servizio – attribuisce alla parte istante anche il diritto all'indennizzo previsto dall'art. 9 dell'Allegato A, il quale prevede che *“l'utente, nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, avrà diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.000,00”*. Detto importo va riconosciuto nella misura massima prevista dalla norma e moltiplicato, in questo caso, per quattro, sempre ai sensi dell'art. 12, comma 2 del menzionato allegato A, trattandosi di utenza *business*.

Al riguardo la parte istante ha infatti dedotto che la numerazione mobile in questione era in uso alla stessa da 20 anni. L'operatore, di contro, non ha dedotto alcunché e quindi non contrastato l'affermazione dell'utente che, pertanto, è da ritenersi incontestata (in punto di disattivazione della linea cfr. delibera Agcom n. 79/12 CIR).

Per la perdita della numerazione *de qua*, in accoglimento della **domanda avanzata sub 6**, l'operatore Vodafone va quindi condannato alla corresponsione dell'importo di euro 4.000,00.

*

C. Sulla **domanda sub 7** (*“indennizzo della somma di euro 300,00, ex art 11 dell'Allegato A alla delibera Agcom 73/11/CONS, per non aver mai comunicato l'esito del reclamo relativo alla contestazione della fattura AD04707909 del 26.03.2013, né circa gli altri successivi indicati in premessa”*);

Ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. La finalità di prevedere l'obbligatorietà di una risposta al reclamo in forma scritta nei casi di rigetto è, evidentemente, quella di fornire all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un rapporto che, fisiologicamente, nasce come squilibrato in favore dell'operatore di telecomunicazioni, data la struttura organizzata con cui esso opera.

Nel caso di specie, l'utente ha inviato all'operatore plurimi reclami, non riscontrati dall'operatore nei termini e nei modi anzidetti.

In considerazione del fatto che i reclami inviati dall'utente sono da considerarsi strettamente connessi tra loro, anche in ragione del loro oggetto e delle richieste sostanzialmente identiche e consequenziali che l'utente ha ivi svolto, gli stessi vanno interpretati, ai sensi dell'art. 11, comma 2 dell'Allegato A alla delibera 73/11/CONS, come un unico reclamo, a far data dal primo, datato 30 gennaio 2013 e ricevuto da Vodafone il 4 febbraio 2013.

Considerato che, rispetto alle doglianze della parte istante, la prima occasione per l'interlocuzione con l'operatore può farsi coincidere con la data – 16 settembre 2014 – in cui si è svolto il tentativo obbligatorio di conciliazione e che quindi è decorso oltre un anno dalla data del reclamo del 30 gennaio 2013, ovvero da quello del 23 marzo 2013, l'indennizzo dovuto a tale titolo ammonta quindi ad euro 300,00 ai sensi del comma 1 dell'art. 11 dell'Allegato A anzidetto. La disposizione prevede infatti che *“se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*.

*

D. Sulle **domande sub 4** (*“indennizzo complessivo di euro 1.080,00 (pari ad euro 5,00 giornalieri, a far data dal 31/01/2013 (giorno di attivazione del servizio) al 04/09/2013 (216 giorni), ex art 5 dell'Allegato A alla delibera Agcom 73/11/Cons, maggiorato ex art 12 trattandosi di utenza di tipo “affari” dovuto per l'irregolare erogazione della connessione internet”*) e **sub 2** relativamente alla parte di detta domanda, non analizzata sopra *sub “A”*, in cui l'utente ha chiesto il *“rimborso della somma di euro 15,00 sostenuta per l'acquisto della SIM CARD”*.

Entrambe le domande non meritano accoglimento.

Quanto alla prima di esse, non risulta agli atti, nei plurimi reclami inviati dalla parte istante all'operatore, che essa abbia mai fatto rilevare al gestore l'esistenza di un disservizio internet. Non essendo mai stato segnalato detto disservizio, l'operatore non poteva venirne a conoscenza ed attivarsi per porvi rimedio. In difetto della segnalazione dell'utente non può dunque configurarsi alcun inadempimento dell'operatore, e quindi il presupposto per il riconoscimento dell'indennizzo.

Va rigettata, infine, anche la richiesta di rimborso della somma di euro 15,00 che la parte istante, dietro indicazione dell'operatore, ha sostenuto per l'acquisto di una nuova *sim card* nel tentativo, non andato poi a buon fine, di recuperare la propria numerazione.

Tale domanda, infatti, si atteggia quale tipica domanda risarcitoria sulla quale non può provvedersi in questa sede. In tal senso l'eccezione formulata dall'operatore convenuto è fondata.

Si ricorda al riguardo che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, *“l’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”*. Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendersi come vincolato alla sola possibilità per il CoReCom di condannare l’operatore esclusivamente al rimborso e/o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi.

Per quanto sopra, non può quindi disporsi in merito a questioni che esulano dalle competenze dell’Autorità.

Tenuto conto dell’accoglimento, seppur parziale, delle domande formulate nei confronti di Vodafone, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore della parte istante, ai sensi dell’art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, la somma forfettaria di euro 80,00 a titolo di spese di procedura.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall’Avv. Raffaele Cioffi in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l’illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 16 novembre 2015;

Con voti unanimi

DELIBERA

in parziale accoglimento dell’istanza avanzata in data 9 dicembre 2014 dalla ditta individuale A.Z. Croatia di ██████ Zlovic nei confronti di Vodafone Omnitel ██████, che detto operatore provveda:

- 1) al ricalcolo delle fatture emesse nei confronti della parte istante rimborsando alla stessa, quanto al canone mensile del piano tariffario *“Vodafone Partita Iva Relax”*, tutti gli importi addebitati in eccesso a tale titolo rispetto al canone dovuto di euro 49,00 oltre Iva mensili (comprensivo, per euro 10,00, del canone dell’apparato telefonico) e, quanto alle chiamate verso l’Europa nel senso precisato in parte motiva, tutti gli importi addebitati per le chiamate effettuate fino alla concorrenza di 1500 minuti in ragione di mese: relativamente agli addebiti del periodo dal 31 gennaio 2013 al 2 aprile 2013;
- 2) al ricalcolo delle fatture emesse nei confronti della parte istante applicando le condizioni economiche previste dal profilo tariffario *“Vodafone P.Iva Super Relax”*, rimborsando alla stessa quanto versato in eccedenza, relativamente agli addebiti del periodo dal 3 aprile 2013 al 10 settembre 2013;
- 3) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all’istante, dell’importo:
 - a) di euro 33,82, a titolo di rimborso della somma di euro 8,00 addebitata nella fattura AD 10981250 del 25 luglio 2013 e della somma di euro 25,82 addebitata nella fattura

AD04707909 del 26 marzo 2013;

- b) di euro 154,00, quale indennizzo per la mancata applicazione del profilo tariffario richiesto;
- c) di euro 90,00, quale indennizzo per la sospensione amministrativa dei servizi;
- d) di euro 4.000,00, quale indennizzo per la perdita della numerazione;
- e) di euro 300,00 quale indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- f) di euro 80,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1), 2) e 3) lettere a), b), c), d), e) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini