

DELIBERA N. 087/2022/CRL/UD del 18/05/2022

**Txxx xxx / VODAFONE
(LAZIO/D/524/2016)**

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del 18/05/2022;

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’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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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 indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente acquisita con protocollo n. D2839 del 11/07/2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La S. T. R. T. di Bxxx M. e xxx. xxx (di seguito per brevità anche “TRT”), nell’istanza introduttiva del procedimento lamentava, nei confronti dell’operatore Vodafone Italia Spa quanto di seguito dedotto:



i. In data 02.07.2015 la TRT sottoscriveva *“alla presenza dell’Agente Commerciale sig.ra Alessandra Pacifico, un contratto con la Vodafone ... che prevedeva tra le altre cose, le seguenti condizioni:*

- *Applicazione su n.25 utenze mobili intestate alla Società TRT dell’opzione “Ram Micro Mini Zero Sorprese”, avente le seguenti caratteristiche 1) Canone di abbonamento mensile di 12€/mese in*

promozione a 10€/mese per sempre; 2) Eliminazione della tassa di concessione governativa; 3) 400 minuti di traffico nazionale per ciascuna utenza; 4) Chiamate in rete aziendale senza limiti di tempo; 5) 400

minuti al mese verso tutti; 6) 1 GB al mese di traffico nazionale mail ed internet; 6) Migrazione dei 25 numeri telefonici intestati alla Società TRT ... verso Vodafone con

applicazione dell’offerta “Ram Micro Mini Zero Sorprese”; 7) migrazione delle numerazioni di rete fissa e mobile dell’operatore TIM all’Operatore Vodafone con

onere a carico di Vodafone.

- *Applicazione su n. 8 utenze di rete fissa utenze intestate alla Società dell’Opzione “Soluzione Ufficio Plus” e “Profilo relax New”.*

- *Costo totale per l’applicazione di tutte le offerte pari ad €499,00 Iva compresa”.*

ii. già *“...dalle prime fatture ricevute dalla TRT ... quest’ultima si accorgeva della difformità dei servizi applicati ed in particolare, della mancata applicazione delle opzioni e degli sconti richiesti, e soprattutto garantiti da Vodafone Italia al momento della sottoscrizione del contratto”.*

iii. *“A seguito della numerosa corrispondenza intercorsa tra la Società TRT e l’Agente sig.ra Pacifico, quest’ultima dopo aver appurato che le fatture inviate ... presentavano ciascuna un errore di € 400,00*

addebitati in eccesso a causa di sconti non applicati, suggeriva alla Società di bloccare il RID...”.

iv. *Successivamente al suddetto blocco del RID la stessa “...Vodafone Italia s.p.a. contattava la Società ricorrente e, dopo averLe contestato il blocco del RID bancario, le rappresentava che avrebbe dovuto procedere*

comunque al pagamento dell’intero importo di cui alle singole fatture oggetto di lunga contestazione, pena la sospensione del servizio con inevitabile pregiudizio ai danni dell’istante”.

Su quanto assunto, l’Istante, a mezzo dei suoi legali, chiedeva:

i. *“NEL MERITO: accertato ... il mancato rispetto ... delle condizioni inizialmente pattuite con l’istante in ordine al contratto sottoscritto fra le parti ed in particolare la mancata applicazione ... di alcune opzioni tra*

cui “Ram micro Mini Zero Sorprese” su 25 numerazioni ... e “Vodafone Relax New” sulle restanti numerazioni ... dichiarare l’illegittimità, l’erroneità e contraddittorietà degli importi indicati nelle fatture ...

e per l’effetto, rettificare i richiamati documenti contabili e dichiarare come dovute le eventuali e minor somme corrispondenti ai reali consumi di cui l’istante ha effettivamente beneficiato nel tempo tenuto conto

dell'applicazione integrale delle opzioni "Vodafone RAM Mini a canone ridotto" e "Vodafone Relax New sulle restanti numerazioni".

ii. "IN OGNI CASO: accertata la responsabilità della Vodafone ... condannare Vodafone ... al pagamento in favore dell'istante della somma di € 1.000,00 (mille/00) a titolo di indennizzo per tutti i disagi economici subiti dalla Società TRT";

iii. "Con espressa riserva di adire la competente Autorità Giudiziaria in caso di mancata conciliazione nel termine di legge di 30 giorni dalla proposizione dell'istanza, anche per la liquidazione delle spese del presente tentativo obbligatorio di conciliazione".

2. La posizione dell'operatore

L'operatore chiedeva il rigetto dell'istanza, precisando che:

"Tale richiesta ... troverebbe fondamento nel comportamento anti giuridico serbato dal gestore in relazione alla fatturazione di costi non conformi all'offerta accettata".

Secondo la difesa di Vodafone l'istanza sarebbe *"... inammissibile ed infondata e dovrà ... essere rigettata"*.

Continua la replica sostenendo che secondo quanto affermato dall'Istante *"... il costo concordato con l'agente per i servizi richiesti era pari ad € 490,00 al mese, per un totale, ... di € 998,00 al bimestre. Asserisce, inoltre, in difetto di qualsivoglia elemento probatorio, che detta offerta fosse IVA inclusa"*.

"Non può non rilevarsi, allora, come la domanda si palesi, innanzitutto, generica ed indeterminata. L'Istante non si premura neanche di indicare quali costi non sarebbero conformi all'offerta sottoscritta, limitandosi ad allegare ... un documento cui non può attribuirsi alcun valore e che, pertanto, si contesta espressamente essendo privo di alcun elemento idoneo a riferire il suo contenuto ad un agente Vodafone (manca timbro e firma)".

"È noto ... che in caso di inadempimento contrattuale, la parte che si assume adempiente deve allegare la fonte legale del suo diritto; onere di allegazione tanto più stringente quanto ... l'istante lamenti un inadempimento da parte di Vodafone per il mancato rispetto delle condizioni contrattuali sottoscritte. ... l'utente non ha assolto all'onere

probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c.. L'utente ... si limita a dedurre la mancata applicazione delle condizioni pattuite senza produrre al riguardo alcuna prova documentale, né ... allega una carenza di trasparenza contrattuale (Delibera Corecom Calabria 55/11)".

"Riconosce ... lo stesso ricorrente che Vodafone abbia riconosciuto, con nota di credito, l'importo di € 1.300,00.

Doveva, allora, l'istante quantificare quali sarebbero stati gli importi ulteriori, rispetto alla somma spontaneamente riconosciuta da Vodafone nell'ottica di fidelizzazione del cliente, di cui si assume ancora creditrice".

“Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo ... la domanda dovrà essere respinta qualora ... mascheri una richiesta di risarcimento danni. L’istante, infatti, chiede un indennizzo pari ad € 1.850,00 “per il protrarsi dei numerosi inadempimenti posti in essere dalla Vodafone Italia S.p.A. in tutta la vicenda, e per tutti i disagi economici ed esistenziali subiti dall’istante, somma che è stata calcolata secondo i parametri stabiliti dall’art. 8 dell’allegato A alla Delibera 73/11/CONS”.

Si contesta anche la circostanza che *“...l’istante chieda ... un indennizzo quantificandolo in € 5,00 al giorno, quando ... esso sarebbe pari ad € 1,00 al giorno giusto il secondo comma dell’art. 8 dell’Allegato A citato”.*

“Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che il cliente è attualmente attivo e risultano insoluti per € 131,19”.

3. Motivi della decisione

In via preliminare si rileva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Nel caso concreto si controverte sulla vicenda relativa alla condotta dell’operatore Vodafone in relazione alla fatturazione di costi non conformi all’offerta accettata.

Effettivamente l’offerta sottoscritta dall’Istante, per sua stessa indicazione, è quantificabile in circa € 499,00 al mese

per un totale a bimestre di € 998,00; somma questa non lontana dalle svariate fatture che la stessa TRT, a mezzo dei

suoi legali, ha depositato nel fascicolo documentale. Parimenti non viene fornita nessuna evidenza circa la difformità

delle opzioni sottoscritte con quelle realmente applicate.

In ogni caso le fatture bimestrali sono di un importo superiore ai 998,00 euro al netto però dell’IVA e dei 56,12 Euro per il tablet/dispositivi non contemplati nella proposta acquisita agli atti. Per stessa ammissione dell’istante, poi, la Vodafone, nell’ottica di fidelizzare il cliente, ha concesso una nota di credito di € 1.300,00; somma, questa, più che

sufficiente a colmare il divario fra l’importo ipotizzato e quello effettivamente pagato, almeno sulla base delle fatture

depositate. Importo questo peraltro pacificamente indicato dalla difesa dell’istante nelle memorie datate 08.07.2016.

Appare, pertanto, evidente che l’assenza probatoria circa l’indicazione dei presunti costi aggiuntivi “illegittimamente” fatturati, rende la domanda, quantomeno, generica.

Né dalla disamina delle fatture in atti emerge quella abnorme difformità di costi lamentati dall’istante. Le fatture, difatti, sono bimestrali e contemplano anche i costi per dispositivi/tablet non espressamente contestati dall’utente.

Anche la genericità della richiesta dell’Istante di € 1.000,00 *“a titolo di indennizzo per tutti i disagi economici subiti dalla Società TRT”*, appare una richiesta di risarcimento danni piuttosto che un indennizzo e pertanto non può essere accolta.

Parimenti va rigettata la richiesta di indennizzo ai sensi dell'art. 11. Allegato A Delibera 73/11/CONS, non risultando -come già precisato - alcuna segnalazione inoltrata all'operatore. Invero la copiosa corrispondenza circa la problematica era stata indirizzata all'Agente Sig.ra Pacifico e per quanto *"...con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l'operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale"* (Corecom Toscana delibera 49/18. Conformi: AGCOM, delibera 143/10/CIR; Corecom Liguria delibera 70/2016; Corecom Abruzzo delibera 59/17), tuttavia le suddette comunicazioni non sono state inviate direttamente a Vodafone e non è stata fornita alcuna risultanza per circostanze contrarie.

Per tutto quanto sopra esposto e considerato,

IL CORECOM LAZIO DELIBERA

1. *"Rigetta le istanze formulate dalla S. T. R. T. di Bxxx M. e xxx xxx nei confronti di Vodafone Italia S.p.A., con compensazione tra le parti delle spese di procedura"*.

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 deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 18/05/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

F.TO

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini