

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Cheddite XXX. /Vodafone Italia XXX**

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. 165 dell'8 giugno 2015 con cui la società Cheddite S.r.l. 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 Italia S.p.A. (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'8 giugno 2015 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 28 settembre 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 20 ottobre 2015, poi aggiornata alla data del 21 settembre 2016;

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. La posizione dell'istante.

La società istante, intestataria di un contratto *business*, ha lamentato l'attivazione non richiesta di n. 155 numerazioni, tra fisse e mobili, da parte della società Vodafone.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e da quanto precisato in udienza, la società istante ha dichiarato quanto segue:

- ricevute varie fatture contenenti addebiti relativi a numeri fissi e mobili non richiesti e avendo provato a contestare senza risolvere detta problematica, in data 19 agosto 2014 inviava formale reclamo via PEC all'operatore Vodafone con il quale richiedeva la "*disdetta dei numeri*" e lo storno immediato di tutti gli importi;
- successivamente, non riuscendo a risolvere la vicenda, inviava, per il tramite dell'Avv. Simone Valentino, un ulteriore reclamo formale, datato 5 gennaio 2015, riferito alla fattura AE15458796 di euro 15.621,28 perché contenente "*addebiti per nuove numerazioni – addirittura ben 155!!!- mai richieste (...) e che nonostante l'impegno preso (...) di stornare tutti numeri attivati e mai richiesti (...) gli stessi compaiono anche nelle fatturazioni successive a quella in contestazione*"; chiedeva, quindi, "*lo storno integrale della fattura de qua (oltre che di quelle emittende contenenti i numeri in questione)*" e "*l'indennizzo ex Delibera n° 73/11/CONS pari ad euro 4.650,00*".

In data 13 maggio 2015 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Vodafone Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- 1) lo "storno integrale delle fatture";
- 2) l'"indennizzo pari ad euro 4.650,00".

2. La posizione dell'operatore.

In data 25 giugno 2015 l'operatore Vodafone ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha dedotto l'infondatezza delle richieste della parte istante.

In merito alle richieste dell'utente l'operatore ha precisato di aver provveduto "*ad emettere una nota di credito pari ad euro 7500,00 in data 9 dicembre 2014 (ZZ04120758), ad applicare uno sconto commerciale pari ad euro 7.500,00 visibile nella fattura AF03498824 (Doc. 1 allegato alla memoria) e infine provvedeva ad accreditare ulteriori 7.315,37 visibili, come accrediti per pagamenti non dovuti, nella fattura n. AF06580666 (doc. 2 allegato alla memoria)*".

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere sostanzialmente accolte come di seguito precisato.

Sull'attivazione non richiesta delle utenze mobili.

L'istante ha dedotto di aver subito, suo malgrado, l'attivazione non richiesta di n. 155 fra utenze fisse e mobili da parte dell'operatore Vodafone.

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento, nei limiti che seguono.

In via generale si rileva che a fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. La fattispecie in esame rientra nell'ambito generale delle c.d. "attivazioni di servizi non richiesti" o "prestazioni non richieste", previste e disciplinate dalle Delibere n. 41/09/CIR (art. 3), n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70) e dal Codice del Consumo (art. 57).

Nel caso in esame, l'operatore Vodafone, che risulta aver attivato le utenze *de quibus*, non ha fornito la prova di avere ricevuto una valida richiesta dell'utente di attivazione del servizio o che l'utente abbia altrimenti accettato una proposta contrattuale dell'operatore; in atti non risulta alcuna documentazione idonea ad attestare la reale volontà dell'istante ad attivare le utenze e, in difetto di tale prova, deve affermarsi la esclusiva responsabilità dell'operatore *ex art.* 1218 del codice civile, per l'attivazione non richiesta di servizi su numerazioni fisse e mobili.

Ne consegue che l'utente ha diritto allo storno delle fatture emesse, con esclusione del solo traffico telefonico eventualmente generato, che deve comunque essere remunerato al gestore, nonché alla liquidazione dell'indennizzo per l'indebita attivazione dei servizi.

Per quanto riguarda la durata dell'inadempimento, in mancanza della data iniziale dell'attivazione dei servizi non richiesti (su utenze fisse e mobili) e della data di disattivazione degli stessi, si prende a riferimento, quale *dies a quo*, la data in cui la società istante ha, per la prima volta, formalmente reclamato per l'attivazione dei servizi non richiesti (19 agosto 2014) e come *dies ad quem* la data di deposito dell'istanza di definizione, 8 giugno 2015, atteso che l'operatore non ha comunicato né con le proprie memorie né in udienza di aver disattivato le utenze *de quibus*.

Ciò premesso ai fini della quantificazione dell'indennizzo si richiamano l'art. 8, in virtù del quale "*nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione*" e l'art. 12, comma 1, in virtù del quale "*nel caso di titolarità di più utenze (...) l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità*".

Alla luce di quanto sopra detto, la società Vodafone è tenuta a pagare in favore della società istante, sulla base di quanto previsto dagli articoli sopra richiamati, la somma di euro 2.940,00, a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta di servizi (euro 5,00 *pro die* per 294 giorni complessivi per n. 2 servizi (fisso e mobile) relativi alle numerazioni che sono considerate in modo unitario) decorrenti dal 19 agosto 2014 fino al 8 giugno 2015.

Inoltre, in relazione alle utenze *de quibus*, si dispone lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione all'attivazione delle numerazioni fisse e mobili non richieste

tenendo conto delle note di credito eventualmente emesse nonché il ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Infine si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, responsabile del procedimento 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 18 novembre 2016;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

in accoglimento dell'istanza avanzata in data 8 giugno 2015 dalla società Cheddite XXX nei confronti di Vodafone Italia XXX, che l'operatore provveda:

1) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

a) euro 2.940,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione dei servizi non richiesti;

b) euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

2) a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione all'attivazione delle numerazioni fisse e mobili non richieste tenendo conto delle note di credito eventualmente emesse ed il ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1 lett. a) e 2) 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.

DELIBERAZIONE
n. 62 del 18 novembre 2016

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