

DELIBERA N. 43 - 2021

**XXX/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/282790/2020)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 19/11/2021;

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 “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*”;

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;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

altresi corretto evidenziare che per quanto riguarda il presente reclamo scritto Vodafone, in data 07.08.2019, inviava risposta all'istante in cui enunciava che a seguito di una verifica effettuata non erano previsti riaccrediti” per il reclamo in questione senza fornire nessuna spiegazione inerente le motivazioni per cui non sarebbero previsti. Da evidenziare come ad integrazione della presente richiesta di intervento da parte dell'autorità, con scadenza 26 Settembre 2019, Vodafone inviasse un ulteriore fattura avente numero AL16408317 di importo pari a € 5.818,42 con al proprio interno importi per rete fissa (migrata vs AO a Febbraio 2019), sim dati di cui non si conosceva l'esistenza, licenza ict non richiesta, costi variabili e tutta una serie di costi per recesso anticipato come di seguito elencati: 1) corrispettivi per recesso anticipato _ 6857734- € 2000,00 (migrato a Febbraio 2019) 2) corrispettivo per recesso anticipato – 6874186 - € 409,84 (migrato a Febbraio 2019) 3) Corrispettivo per recesso anticipato - XXX - € 81,97 4) Corrispettivo per recesso anticipato – XXX- € 81,97 Corrispettivi per recessi/disattivazioni: 5) Corrispettivo per recesso anticipato – XXX- € 81,97 6) Corrispettivi per recessi/disattivazioni: OXXXEssential S. Azie (1 licenza) € 403,23 7) New Rata Soluzione Telefono - HUAWEI VIK K5150H - € 15,86 8) New Rata Soluzione Telefono - HUAWEI VIK K5150H - € 15,86 9) New Rata Soluzione Telefono - HUAWEI VIK K5150H – 15,86”.

Tutto ciò premesso, l'istante richiede:

- 1) il rimborso conguaglio servizi digitali ed interni profilo maxi fattura AI 2012063 - importo pari ad € 307,94;
- 2) il rimborso conguaglio servizi digitali fattura AL 04044019 - importo pari ad € 2623,04;
- 3) lo storno integrale delle fatture AI08104979 – AL 12155543 – AI 1640817 emesse in assenza di servizio;
- 4) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- 5) l'indennizzo per il pregiudizio subito;
- 6) l'indennizzo per mancata trasparenza contrattuale;
- 7) le spese di procedura.

Nell'ulteriore memoria di replica agli scritti difensivi dell'operatore, parte ricorrente insiste: “La società XXX srl con istanza di definizione GU14/282790/2020 del 25/05/2020 N. protocollo 0222388, ha chiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia Spa (Ho Mobile-Teletu, di seguito Vodafone).

Tale richiesta, in estrema sintesi, troverebbe fondamento nel comportamento anti-giuridico del gestore in merito al contratto avente codice cliente XXX. A tal proposito va considerando che, sia in fase di trattativa che, successivamente, alla sottoscrizione del contratto di fornitura, l'agente di Vodafone ha omesso di comunicare all'istante tutta una serie di informazioni decisive che andrò ad elencare:

penale(o addebito in altro modo definito) sia stato previamente accettato dall'utente, mediante sottoscrizione di un contratto, o mediante comunicazione telefonica, e l'onere della prova di tale accettazione/comunicazione grava esclusivamente sulla compagnia, con la conseguenza che, qualora non fosse in grado di produrre in giudizio un contratto scritto, o la registrazione telefonica, la penale non sarà dovuta..." Agcom 29/CIR; art 1229 C.C; Art 1337 C.C; Art 1375 C.C. È altresì opportuno evidenziare che anche per quanto riguarda questo reclamo ad oggi non sia stata inviata alcuna risposta all'istante.

Nonostante l'istante avesse ultimato la migrazione nel Febbraio 2019, all'interno della fattura AL08104979, periodo di fatturazione Marzo/Maggio 2019, Vodafone continuava ad addebitare costi per interni fissi, link rete fissa, licenze ict, sim dati pari ad € 2.076,18.

Come evidenziato al punto 2.4, nonostante la migrazione si fosse concretizzata nel Febbraio 2019, Vodafone continuava ad inviare fatture inerenti servizi di fonia rete fissa, servizi internet e licenze ict in assenza totale di servizio. Nella fattura AL12155543, vi erano addebitati costi come di seguito elencati:

Importi pari a E 255,60 + iva inerenti canoni per sim dati di cui l'istante a tutt'oggi non riconosce la proprietà aventi numero XXX, XXX, XXX, XXX, XXX

Importo pari ad € 1310,00 + iva inerente 2 link rete fissa aventi numero XXX — XXX

Importo pari ad € 156,00 + iva inerente 12 interni profilo maxi mai richiesti

Successivamente alla ricezione della fattura l'istante, in data 16.07.2019, inviava reclamo scritto contestando con forza gli addebiti di cui al punto 2.5 paragrafi 1/2/3. Vodafone questa volta decideva di rispondere al reclamo evidenziando che secondo loro non erano previsti eventuali riaccrediti senza fornire alcuna spiegazione plausibile e/o comprensibile all'istante per cui la stessa fattura risultasse secondo i loro canoni corretta.

Da sottolineare ulteriormente come a distanza di diversi mesi dalla data di migrazione, Vodafone inviava un'altra fattura, la AL16408317, con importi pari ad € 5.818,42 inerenti "corrispettivi per recesso anticipato link rete fissa", "corrispettivi per recesso anticipato sim dati", "corrispettivi per licenze office XXX", rate residue soluzione telefono e key come di seguito elencati:

Corrispettivi per recesso anticipato XXX € 2.000 (migrato febbraio 2019)

Corrispettivo per recesso anticipato XXX € 409,84 (migrato a Febbraio 2019)

Corrispettivo per recesso anticipato XXX - E 81,97

Corrispettivo per recesso anticipato — XXX- E 81,97

Corrispettivi per recessi/disattivazioni:

Corrispettivo per recesso anticipato — XXX- € 81,97

Corrispettivi per recessi/disattivazioni: XXX Essential (1 licenza) € 403,23

New Rata Soluzione Telefono - HUAWEI VIK K5150H - € 15,86

New Rata Soluzione Telefono - HUAWEI VIK K515011 - € 15,86

New Rata Soluzione Telefono - HUAWEI VIK K5150H — 15,86

In relazione poi alle considerazioni contenute all'interno della memoria difensiva di Vodafone, in riferimento al punto 2.2, riguardanti la scelta arbitraria da parte dell'istante di sospendere il pagamento delle fatture AL08104979, AL1215543, e AL16408317, vanno ricercate le motivazioni per cui l'istante abbia deciso di sospendere il pagamento delle fatture di cui sopra. A tal proposito deve essere preso in grande considerazione che l'istante stesso, avendo migrato la componente voce fissa e voce mobile nel Febbraio 2019, non essendo a conoscenza di tutta una serie di servizi attivi sul suo codice cliente, non ritenesse opportuno corrispondere canoni per gli stessi servizi. Meriterebbe altresì ulteriori approfondimenti il tema riguardante le motivazioni per cui il gestore abbia deciso di continuare ad inviare fatture post migrazione senza che ci sia stato il consumo di un solo KB di internet, di una telefonata sulla rete fissa, una sola telefonata sulla rete mobile, l'utilizzo della licenza di Office 365. Ad ogni buon conto andrebbe altresì considerato che "la bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico...."

Per quanto riguarda le sim dati, le numerazioni aggiuntive e la licenza ict mai richieste dall'istante in fase di sottoscrizione, per quanto riguarda il tema riguardante l'onere della prova, così come interpretati costantemente dalla giurisprudenza, deve applicarsi il principio per cui "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, gravando sul debitore l'onere di dimostrare l'esatto adempimento" Corecom Calabria 37/11-Corecom Piemonte 33/2019

Per tutto quanto sin qui esposto la XXX srl, contestando il comportamento antigiusuriero del gestore il, quale addebitava: costi per recesso anticipato link rete fissa, costi conguaglio servizi digitali sim mobili, canoni per servizi non richiesti (licenze ict, sim, dati, numerazioni fisse aggiuntive), corrispettivi per disattivazioni licenze office XXX non richieste, corrispettivi disattivazioni anticipate sim dati, mancata risposta ai reclami del 07.12.2018, 13.03.2019, 13.09.2019 arrecando grave danno e pregiudizio nei confronti dell'istante. Con questa memoria l'istante rafforza ancor più il desiderio di veder riconosciuti i propri diritti ad avere il rimborso dei costi conguaglio servizi digitali

corrisposti all'operatore con il pagamento della fattura AL 04044019 come precedentemente esposto, un indennizzo per il pregiudizio subito, un indennizzo per la mancata risposta ai reclami e lo storno delle fatture AL 08104979, AL1215543 e AL 16408317 emesse in assenza totale di servizio”.

L'istante, in aggiunta alle domande poste attraverso il ricorso introduttivo del presente procedimento, chiede infine

8) il rimborso dei canoni inerenti le sim dati, la licenza ict e le numerazioni fisse aggiuntive mai richieste.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone S.p.A., nella propria memoria, ha rappresentato nel merito quanto segue: “Vodafone pone in rilievo l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nella fatturazione emessa e contestata dalla società istante. In primis, in relazione alla contestazione avente ad oggetto l'addebito afferente ai costi variabili ed al conguaglio dei servizi digitali presenti nella fattura AI20128063 del 2 7.11.2018, si rappresenta la correttezza dei medesimi i quali si riferiscono a due utenze mobili ricaricabili, XXX e XXX, che risultano migrate verso altro gestore in data 25.9.2018, ovvero prima della scadenza del vincolo contrattuale (cfr. all. 1). In merito, poi, agli importi contestati all'interno della fattura AL04044019 del 6.3.2019, per un importo pari ad euro 2.635,04, si precisa che i medesimi risultano parimenti corretti poiché riguardano 32 sim mobili ricaricabili migrate ad altro operatore il 14.2.2019, anch'esse prima della scadenza del vincolo contrattuale ed ivi indicate (cfr. all. 2). Allo stesso tempo priva di errori o anomalie appare la fattura AL12155543 del 6.07.2019 il cui importo di euro 255,60 afferisce alle 5 seguenti sim dati disattivate su richiesta dell'utente in data 6.8.2019, ovvero: XXX XXX, XXX, XXX e XXX (cfr. all. 3). Vodafone, pertanto, in forza di quanto sopra espresso e documentato conferma la correttezza delle fatture de quibus. A ciò si aggiunge che la scrivente società ha, altresì, riscontrato il reclamo di parte istante rappresentando la regolarità della fatturazione emessa e la conseguente assenza di riaccrediti da effettuare (cfr. all. 4). -2.2 Si precisa, ad ogni buon conto, che la decisione assunta dalla società ricorrente di interrompere del tutto il pagamento delle fatture AL08104979, AL1215543 e AL16408317 è assolutamente illegittima ed arbitraria, essendo del tutto evidente che l'avvenuta contestazione di alcune voci non poteva comunque giustificare l'integrale omesso pagamento dei documenti contabili emessi dal gestore, nei quali erano comprese voci non contestate ed in cui era registrato ingente traffico telefonico (cfr. all. 5). Quanto sopra è affermato dalla delibera AGCOM 664/06/CONS, laddove esplicitamente si assume che “[...] L'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione.”. Tale principio, inoltre, come noto, è stato più volte ribadito anche dalla recente giurisprudenza. In particolare, la recentissima sentenza n. 2436/17 - resa dal

Tribunale di Roma in analogo giudizio incardinato da un altro utente nei confronti di Vodafone - ha affermato il principio per cui “Il rifiuto [di pagare le fatture] non poteva, tuttavia essere giustificato, come lo stesso XXX assume, a compensazione dei disagi fino a quel momento sopportati, per i quali pure si accingeva a reclamare l’indennizzo nel procedimento amministrativo ed i maggiori danni davanti all’Autorità Giudiziaria. Invero, la mera riduzione di funzionalità della linea telefonica avrebbe giustificato esclusivamente una iniziativa giudiziaria per il proporzionale accertamento della minore utilizzabilità della linea telefonica e eventualmente del conseguente pregiudizio, ma non lo autorizzava a procedere in via di autotutela al rifiuto di pagare l’intero corrispettivo della somministrazione, eccezionalmente ammesso solo in caso di totale inadempimento, a mente dell’art. 1460 c.c., pure in presenza di contratto che lo obbligava al pagamento delle fatturazioni senza riserve”. -2.3 Ad ogni buon conto si pone in rilievo che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione (cfr. all. 6). In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell’utente. A sostegno di tale ultima eccezione, va richiamata una recentissima pronuncia del Co.Re.Com. Puglia (Del. N. 22 del 17/04/2017) in cui viene statuito, quale motivazione del rigetto dell’istanza di definizione della controversia, che: “la richiesta di storno della fattura debitoria non può essere accolta poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è onere dell’utente sporgere reclamo onde consentire 4 all’Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate”. Ancora, deve evidenziarsi l’infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi. In tal caso, difatti, non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l’effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi. Agcom, del resto, si è espressa recentemente in tal senso, con la determina n. 49/15/DIT la quale ha statuito, in aderenza a quanto disposto dall’art. 123 del codice della Privacy, che: “gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico relativo all’ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l’esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo”. Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l’utente e di avvertimento verso il Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. Parimenti rilevante è il diritto di difesa dell’operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto giuridico peraltro, il quale non deve essere in nessun caso leso. Per permettere, quindi, al Gestore un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l’AGCOM ha inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto. Per completezza, inoltre, sempre in tema di reclamo, è opportuno ribadire che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, l’utente ha in ogni caso l’onere di presentare reclamo per addebiti non riconosciuti entro 45 giorni

dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano ed il Tribunale di Roma, rispettivamente, con le sentenze n. 12054/12 e n. 9292/12, considerando come accettate le fatture non contestate. -2.4 Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. -2.5 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 9.966,01. Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di 6 indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa".

3. Motivazione della decisione

Sul rito.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ad eccezione della domanda sub 5) di "indennizzo per il pregiudizio subito", la quale si palesa come volta al risarcimento del danno, materia non rientrante nelle competenze di questa Autorità secondo quanto previsto dall'articolo 20, comma 4 del Regolamento, restando tuttavia salvo il diritto dell'utente a rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno.

Anche la corresponsione di un indennizzo per mancata trasparenza contrattuale di cui al punto 6) non può essere riconosciuta, non rientrando tale fattispecie tra quelle previste come indennizzabili dalla delibera 347/18/CONS e in considerazione del fatto che gli addebiti illegittimi da parte di Vodafone, come si vedrà nel merito, sono già oggetto di rimborso e storno ai sensi della presente decisione e, dunque, si ritiene compensato il disagio patito dall'istante.

Nel merito.

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

La res controversa attiene in sintesi ad una problematica in cui l'utente lamenta da un lato l'addebito di costi per recesso anticipato o per conguaglio servizi digitali e dall'altro l'attivazione di interni fissi oltre che di una licenza Office XXX non richiesti all'atto della sottoscrizione del contratto.

Le doglianze dell'istante riguardano in primis le due fatture nn. AI 2012063 del 7.11.2018 e AL 04044019 del 6.3.2019, riconducibili alle richieste sub 1) e 2) recanti importi contestati e/o non riconosciuti.

Va osservato che parte ricorrente ha documentato di avere prontamente contestato le due fatture nelle date 6.12.2018 e 12.3.2019.

Va innanzitutto rammentato che, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass. Civ. Sez. II, 17 febbraio 1986 n. 947), la bolletta/conto telefonico, alla cui emissione l'utente non partecipa, si presenta in concreto come atto unilaterale di mera natura contabile non dissimile dalla fattura, che si limita a rappresentare una data situazione secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore e resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali; tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base del conto telefonico nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (argomentando da Cass., Civ. I II, 28 maggio 2004, n. 10313).

La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con delibera n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9, in cui si stabilisce testualmente che «tale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l'obbligo di preavviso di cui al punto successivo. 10. L'utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni. L'utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell'operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l'opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso». La suddetta delibera al capoverso IV, n. 13 prevede, altresì, in conformità al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, come modificato e integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124, che le spese di recesso devono essere «commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio».

Nel caso di specie, Vodafone, che si è limitata ad affermare nella memoria difensiva la correttezza degli importi addebitati riconducibili a SIM mobili migrate ad altro gestore nel settembre 2018 e febbraio 2019 non ha prodotto documentazione e non ha provveduto a chiarire le ragioni di tali addebiti/accrediti o a documentare la corrispondenza dei medesimi ai costi effettivamente sostenuti: pertanto, posto l'onere in capo all'operatore di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), l'importo

addebitato a titolo di “conguaglio servizi digitali” portato dalle fatture AI 2012063 del 7.11.2018 e AL 04044019 del 6.3.1019 non è dovuto.

Non sono altresì dovuti gli importi relativi alle 12 numerazioni interne fisse aggiuntive di cui alla fattura AI 2012063 del 7.11.2018 (XXX, XXX, XXX, XXX, XXX XXX XXX, XXXXXX, XXX, XXX, XXX), contestati dalla ricorrente nel medesimo reclamo del 6.12.2018, atteso che la società Vodafone non ha fornito alcuna prova in ordine al consenso univoco dell’istante all’attivazione delle suddette numerazioni “profilo interno maxi”, limitandosi ad affermare genericamente l’esattezza degli importi fatturati.

Ancora: si ritiene che la richiesta sub 3) volta allo storno integrale delle fatture AI08104979 del 8.5.2019, AL 12155543 del 6.7.2019 e AI 1640817 del 6.9.2019, anch’esse puntualmente contestate da parte ricorrente in quanto emesse in assenza di servizio, possa essere accolta nei termini qui precisati.

L’istante contesta nei reclami del 12.7.2019 e del 13.9.2019 gli importi delle suddette fatture rilevando da un lato di aver migrato verso OLO tutti i servizi nel febbraio 2019 e contestando dall’altro gli importi relativi a SIM sconosciute o numerazioni interne mai né conosciute né utilizzate.

Rinviando alle considerazioni già svolte per le richieste sub 1) e 2) in relazione agli importi addebitati a titolo di “conguaglio servizi digitali” ovvero di corrispettivi per recesso anticipato comunque denominati, si osserva che il gestore non ha contestato l’avvenuta migrazione asserita dalla ricorrente, né ha provato la legittimità degli importi fatturati successivamente al passaggio ad OLO: Vodafone infatti non ha fornito il dettaglio del traffico a prova circa l’effettivo utilizzo dei servizi, né ha prodotto alcuna PDA o documento contrattuale attestante l’attivazione di servizi di rete fissa, dati e licenze ict.

Ciò stante, non avendo il gestore fornito evidenze documentali specifiche e dettagliate tali da fondare la pretesa creditoria, le fatture AI08104979 del 8.5.2019, AL 12155543 del 6.7.2019 e AI 1640817 del 6.9.2019 dovranno essere stornate al netto delle ulteriori rate residue per l’acquisto dei terminali presenti nelle fatture rimaste insolute.

Al contrario, con riferimento alle richieste di rimborso dei canoni inerenti le sim dati, la licenza ict e le numerazioni fisse aggiuntive mai richieste sub 8) di cui alla memoria di replica, va rilevato che tale domanda non risulta determinata in quanto non emergono, dall’esposizione dei fatti, indicazioni di sorta atte a chiarire il quantum delle somme di cui si chiede il rimborso né le relative fatture di riferimento. Considerato ancora che l’onere della prova gravante sul gestore non esclude un sia pur minimo onere di allegazione dell’utente (che, si ribadisce, sulla specifica domanda non ha prodotto alcuna prova documentale), l’ufficio scrivente è perciò impossibilitato ad accertare quanto genericamente asserito dalla società istante, con conseguente rigetto della domanda posta sub 8).

Passando alle richieste indennitarie, è da ritenersi accoglibile la richiesta di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo perché Vodafone non ha dato prova di aver risposto agli stessi se non, come affermato dal ricorrente, in modo generico al reclamo del 12.7.2019.

L'articolo 8, comma 4 della delibera 179/03/CSP stabilisce che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e, comunque, non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Quanto sopra, come più volte ribadito dall'Autorità, al fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per questi motivi, la mancata risposta al reclamo, da cui deriva la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo".

Ciò premesso, considerato che l'art. 12 del Regolamento Indennizzi prevede che l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo è pari ad € 2,50 al giorno per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00 e che è computato in misura unitaria anche in caso di reclami reiterati o successivi, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo massimo di € 300,00.

Poiché gli indennizzi riconosciuti 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, ne consegue che tutti gli indennizzi come finora determinati dovranno essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto attiene alla richiesta di rimborso delle spese di procedura sub 7), in assenza di documentazione attestante spese necessarie e giustificate per l'espletamento della presente procedura, attesa anche la natura gratuita della procedura tramite ConciliaWeb, si precisa che essa non può essere accolta.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX S.r.l., per i motivi sopra indicati, la società Vodafone Italia S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuta a:

- rimborsare ovvero stornare in caso di mancato pagamento gli importi addebitati a titolo di “conguaglio servizi digitali” portati dalle fatture AI 2012063 del 7.11.2018 e AL 04044019 del 6.3.1019, nonché gli importi relativi alle 12 numerazioni interne fisse aggiuntive (XXX, XXX, XXX, XXX, XXX XXX XXX, XXXXXX, XXX, XXX, XXX) di cui alla medesima fattura AI 2012063 del 7.11.2018;

- stornare le fatture Al08104979 del 8.5.2019, AL 12155543 del 6.7.2019 e Al 1640817 del 6.9.2019 al netto delle rate residue per l'acquisto dei terminali presenti nelle fatture rimaste insolute;

-corrispondere in favore dell'istante la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Respinge le domande sub 5), 6), 7) e 8).

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.

Torino, 19 novembre 2021

IL PRESIDENTE
Alessandro De Cillis