

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [REDACTED] BALDI**
/Vodafone Italia [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: **Cinzia Dolci** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato
della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

IL 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";
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;
- 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. 42 del 3 febbraio 2015 con cui il Sig. ████████ Baldi 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 ████████ (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;

DELIBERAZIONE
n. 5 del 20 gennaio 2016

- la nota del 6 febbraio 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 15 aprile 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 21 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.

L'istante lamenta l'attivazione non richiesta, da parte dell'operatore Vodafone, dell'utenza n. [REDACTED], nel periodo 15 dicembre 2010 – 16 gennaio 2014 e dei servizi opzionali "Internet Sempre Smart" e "Daily Travel Tariff", rispettivamente nei periodi 11 gennaio 2011 – 6 gennaio 2014 e 15 dicembre 2010 – 16 gennaio 2014.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

Nel dicembre 2010 l'istante aderiva ad una proposta commerciale dell'operatore Vodafone sulla propria utenza (n. [REDACTED]), scegliendo come modalità di pagamento l'addebito su conto corrente. L'istante riferisce di non aver mai ricevuto le relative fatture al proprio indirizzo postale.

Nel gennaio 2012 l'utenza mobile (n. [REDACTED]), a seguito di richiesta dell'istante, passava ad altro operatore, come si evince dalla fattura n. AC00946076 del 19 gennaio 2012.

L'istante riferisce che, solo a distanza di tempo, si accorgeva che, nonostante l'avvenuta migrazione ad altro operatore, Vodafone aveva continuato a fatturare.

Richiedeva, quindi, all'operatore l'invio delle fatture mai visionate e, una volta ricevute, appurava che dal 15 dicembre 2010, risultava attivo il profilo "Internet Abbonamento", con le opzioni "Internet Sempre Smart" e "Daily Travel Tariff" su un'utenza da lui non richiesta e mai utilizzata recante la numerazione [REDACTED]; tali opzioni tariffarie risultavano attivate rispettivamente il 15 dicembre 2010 e l'11 gennaio 2011.

Successivamente il Sig. Baldi faceva richiesta, presso un rivenditore dell'operatore Vodafone, di disattivazione del contratto relativo all'utenza sopra citata; tale utenza cessava in data 16 gennaio 2014.

In data 26 marzo 2014 l'istante, per il tramite dell'Associazione Federconsumatori Versilia, trasmetteva un formale reclamo disconoscendo l'utenza n. [REDACTED], mai richiesta e mai utilizzata, richiedendo il rimborso dei pagamenti effettuati dalla banca per quanto fatturato dall'operatore in relazione a detta utenza nel periodo 15 dicembre 2010 – 16 gennaio 2014, per l'ammontare "all'incirca di euro 324,37". L'istante richiedeva inoltre: "1) di ricevere copia integrale del contratto sottoscritto in relazione all'utenza [REDACTED], con le relative condizioni generali, tecniche ed economiche; 2) di ricevere copia integrale del contratto sottoscritto(?), con le relative condizioni generali, tecniche ed economiche, in relazione alla numerazione 347-5830072 oggetto del disconoscimento e/o il file contenente la registrazione integrale della telefonata in caso di attivazione con modalità a distanza; 3) in difetto di produzione di idonea e valida documentazione contrattuale come richiesta ai retroestesi punti 1 e 2, il

DELIBERAZIONE
n. 5 del 20 gennaio 2016

rimborso integrale delle somme corrisposte in relazione all'utenza [REDACTED] e la liquidazione degli indennizzi spettanti per attivazioni di servizi ed opzioni non richiesti; 4) che venga fornita risposta scritta al presente reclamo nei termini di legge e/o di contratto”.

L'operatore Vodafone non rispondeva al reclamo *de quo*, ma emetteva in data 11 aprile 2014 le seguenti note di credito: n. ZZ04042412 dell'importo di euro 81,00; n. ZZ0404219 dell'importo di 69,50; n. ZZ04042197 di euro 90,00; n. ZZ04042201 dell'importo di euro 78,00; n. ZZ04042413 dell'importo di euro 18,00, per un totale di euro 336,50.

In data 28 gennaio 2015, la parte istante esperiva, nei confronti di Vodafone, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia il Sig. Baldi ha chiesto:

- 1) “la liquidazione degli indennizzi spettanti per attivazione dei servizi non richiesti in relazione all'utenza [REDACTED], rimasta attiva dal 15/12/2010 al 16/01/2014”;
- 2) “la liquidazione degli indennizzi spettanti (...) per attivazione dei servizi opzionali non richiesti ‘Internet Sempre Smart’ e ‘Daily Travel Tariff’, rispettivamente rimasti attivi dal 11/01/2011 al 16/01/2014 e dal 15/12/2010 al 16/01/2014”;
- 3) “la liquidazione dell'indennizzo spettante per mancata risposta al reclamo”;
- 4) “la liquidazione delle spese di procedura ed il rimborso delle spese effettivamente sostenute, in via di conformazione”.

In data 10 marzo 2015, la società 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 ribadiva di aver “agito nel pieno rispetto delle disposizioni legislative e contrattuali che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto”, in quanto “non appena ricevuta raccomandata A/R da parte di Federconsumatori in cui disconosceva l'utenza 347-5830072, prontamente disattivava l'utenza ed emetteva 4 note di credito per un totale di euro 336,50”.

In data 11 marzo 2015, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una memoria di replica nella quale ha ribadito “l'arbitraria attivazione da parte di Vodafone” della numerazione dell'istante dei servizi opzionali attivi sulla stessa, in quanto “in primis, è fatto pacifico in quanto non contestato dal gestore convenuto; che l'attivazione dei servizi relativi all'utenza in questione non sia riconducibile alla previa richiesta dell'utente bensì ad un'iniziativa unilaterale del gestore trova, poi, lapalissiana conferma nella condotta riparatoria posta in essere dal medesimo - tramite il rimborso delle somme inconsapevolmente pagate dal Sig. Baldi in relazione all'utenza non richiesta - in seguito al ricevimento del reclamo del 26/03/2014 con cui l'istante formalizzava il proprio disconoscimento”.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

L'oggetto della presente controversia s'incentra sull'attivazione di servizi non richiesti in capo all'istante.

Sull'attivazione dei servizi non richiesti sull'utenza n. [REDACTED].

DELIBERAZIONE
n. 5 del 20 gennaio 2016

L'istante deduce l'attivazione di servizi e profili tariffari non richiesti in relazione all'utenza *de qua* nel periodo 15 dicembre 2010 - 16 gennaio 2014.

La doglianza dell'istante è fondata e, nei limiti di seguito esposti, meritevole di accoglimento.

Sul punto viene, in particolare, in rilievo l'articolo 3 della Delibera Agcom 664/06/CONS, che testualmente prevede che *“ai sensi dell'art. 57 del Codice del consumo, è vietata la fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica, anche solo supplementari rispetto ad un contratto già in esecuzione, in mancanza della loro previa ordinazione da parte dell'utente. È altresì vietata la disattivazione non richiesta di un servizio di comunicazione elettronica. In ogni caso, la mancata risposta dell'utente ad una offerta di fornitura non significa consenso. In caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi non richiesti gli operatori non pretendono dagli utenti alcuna prestazione corrispettiva e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente, che, pertanto, non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva. La violazione delle disposizioni di cui al comma 1 determina l'applicazione nei confronti dell'operatore della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura editale prevista dall'art. 98, comma 11, del Codice”*.

Nel caso in esame, l'operatore Vodafone, che risulta aver attivato, dal 15 dicembre 2010, l'utenza non richiesta n. [REDACTED] con piano tariffario *“Internet Abbonamento”*, non ha fornito la prova di avere ricevuto una valida richiesta dell'utente di attivazione. In merito all'attivazione del servizio su tale utenza, non esistono agli atti controdeduzioni da parte dell'operatore Vodafone, che, al contrario, nella propria memoria, ammette implicitamente l'errore, ribadendo di aver saldato gli importi per i totali addebitati a tale titolo.

Quindi, in difetto di prova contraria, deve affermarsi l'esclusiva responsabilità dell'operatore ex art. 1218 del codice civile per l'indebita attivazione dell'utenza non richiesta, con il conseguente diritto per l'utente ad un indennizzo per l'indebita attivazione.

Ne consegue il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio causato.

Per la determinazione della misura dell'indennizzo, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP, ed al principio di equità stabilito nell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, si ritiene di dover prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate per entrambe le parti: circostanza che si verificherebbe ove si applicassero gli indennizzi previsti dalla Delibera n. 73/11/CONS in maniera acritica e svincolata dalle risultanze del caso concreto.

Ciò premesso, si ritiene che il lasso temporale relativo all'attivazione del servizio non richiesto si sia indebitamente prolungato a causa dell'inerzia dell'istante, il cui comportamento non può che rilevare ai fini dell'applicazione dell'art. 1227 cod. civ. L'asserito mancato ricevimento da parte dell'utente della fatturazione all'indirizzo postale, non incide nella valutazione di cui sopra, in quanto agli atti non risultano allegati reclami dell'istante sul mancato recapito delle fatture da parte del gestore Vodafone.

Dunque, in ossequio ai sopracitati principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante, che non ha subito disservizi particolari se non quelli derivanti dall'indebita fatturazione, dovendo individuare il periodo di riferimento in base al quale effettuare il

DELIBERAZIONE
n. 5 del 20 gennaio 2016

calcolo dell'indennizzo di cui sopra, si ritiene che il *dies a quo* sia da ricondurre al 19 gennaio 2012, corrispondente al momento della cessazione della fatturazione da parte di Vodafone per migrazione della propria utenza mobile n. [REDACTED], unica utenza da lui conosciuta e non oggetto di reclamo.

Infatti, è da tale data che all'istante, dunque, non può essere imputato un atteggiamento nei confronti della problematica in oggetto inerte (nella fattispecie, di non aver inviato reclami), avendo egli ritenuto in buona fede di non essere più cliente e di non dover essere più destinatario di alcuna fatturazione da parte di Vodafone.

Quanto al *dies ad quem* si ritiene che esso sia da identificarsi nella data di disattivazione del servizio/utenza non richiesta, ossia il 16 gennaio 2014.

Per quanto attiene alla misura dell'indennizzo, si ritiene, ai sensi dell'art. 11, comma 2, Delibera Agcom 179/03/CSP, di dovere utilizzare il parametro economico di cui al comma 1 del medesimo articolo 8, ossia euro 5,00 per ogni giorno di disservizio.

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'istante è pari all'importo di euro 3.645,00 (euro 5,00 *pro die* per 729 giorni di servizio non richiesto), con ciò accogliendo la richiesta di cui al punto 1) delle domande contenute in istanza.

Con riferimento, invece, alla domanda di cui al punto 2) delle richieste contenute in istanza circa la "liquidazione degli indennizzi spettanti per i servizi opzionali non richiesti "Daily Travel Tariff" e "Internet Sempre Smart", si ritiene che la stessa sia assorbita dalla domanda *sub* 1) di cui sopra e come tale già ricompresa nell'indennizzo per l'attivazione dell'utenza non richiesta: in ossequio ai sopra richiamati principi di ragionevolezza e proporzionalità riferiti al concreto pregiudizio subito dall'istante, infatti, i servizi opzionali *de quibus* non hanno comportato alcun aggravio aggiuntivo, tale da poter giustificare un liquidazione d'indennizzi specifici.

Sulla mancata risposta al reclamo.

Per quanto attiene alla domanda di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, essa si ritiene meritevole di accoglimento, in quanto dalla documentazione acquisita agli atti risulta che non sia mai stato dato riscontro scritto e motivato al reclamo del 26 marzo 2014 inviato dall'utente.

Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo "per mancata o ritardata risposta ai reclami", di cui all'art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede nel caso in cui "*l'operatore non fornisca 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*".

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede 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.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detraendo il tempo utile di 45 giorni previsto dalla "Carta dei Clienti Vodafone" per la risposta del reclamo del 26 marzo 2014, si determina il *dies a quo* nella data dell'11 maggio 2014 ed il *dies ad quem* nel 28 gennaio 2015, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, è pari all'importo di euro 263,00 (euro 1,00 *pro die* per 263 giorni di mancata risposta al reclamo).

DELIBERAZIONE
n. 5 del 20 gennaio 2016

Infine, con riferimento alla domanda di cui al punto 3) delle richieste contenute in istanza, 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 dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Dolci, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione della Dirigente, Dott.ssa Cinzia Dolci, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 20 gennaio 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. ██████ Baldi in data 3 febbraio 2015, che l'operatore Vodafone Omnitel ██████ provveda a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- 1) euro 3.645,00 a titolo d'indennizzo per l'attivazione dei servizi non richiesti;
- 2) euro 263,00 a titolo d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- 3) 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.

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

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.

DELIBERAZIONE
n. 5 del 20 gennaio 2016

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
Cinzia Dolci

Il Presidente
Sandro Vannini