

DELIBERA N. 112

**XXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/305356/2020)**

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Il Corecom Abruzzo del 20/11/2020;

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 “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*”) e, in particolare, l’art. 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l’art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall’articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all’adozione del provvedimento finale;

VISTA l’istanza di XXX del 15/07/2020 acquisita con protocollo n. 0302965 del 15/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente deposita istanza di definizione per lamentare: “La società XXX è titolare di n. 5 sim ricaricabili, rete fissa più telefoni/tablet/altri dispositivi in dotazione per i quali la stessa richiedeva ed otteneva, nel mese gennaio 2020, la disattivazione per mezzo della procedura telefonica assistita dall’operatore Vodafone. La società inoltrava anche formali reclami attraverso i canali informatici (mail) appositamente dedicati che venivano presi in carico dal servizio clienti con i seguenti codici pratica n. 46057 e 46056 del 01/01/2020. Tuttavia, le stesse venivano evase solo in data 27 marzo 2020, successivamente alla ricezione da parte della XXX Srl delle fatture n. AM01052200 del 22/01/2020 di euro 3.564,08 e n. AM05351655 del 20/03/2020 di euro 10.607,90, per le quali si contestano interamente gli importi per i seguenti motivi: 1) non contengono il dettaglio dei consumi effettivi e, pertanto, non è dato verificare la corrispondenza tra quanto richiesto e quanto effettivamente fruito dalla società, la quale, peraltro, ritiene che le somme addebitate siano del tutto sproporzionate rispetto agli effettivi consumi; 2) si tratta di importi relativi a servizi di cui si era richiesta disattivazione da gennaio, richiesta rimasta del tutto disattesa, in palese contrasto con il diritto di recesso del consumatore. Ma vi è di più. Con fattura n. AM09447531 emessa il 21.05.2020, la Vodafone richiedeva l’ulteriore somma di euro 1.037,61 relativa al periodo di fatturazione 17.03.2020- 16.05.2020, nonostante la disdetta contrattuale reiterata anche a mezzo pec da parte dell’avv. XXX in data 12.05.2020. Nonostante la regolare fatturazione della Vodafone, i servizi telefonici relativi alla rete fissa + mobile risultano bloccati da marzo 2020. Con provvedimento temporaneo n. 57 Fascicolo n. GU5/288000/2020 del 16.06.2020 le utenze telefoniche sono state riattivate solo per il giorno 22.06.2020. In data antecedente ed a tutt’oggi, difatti, tutte le utenze telefoniche

ed internet non risultano in alcun modo fruibili. Con comunicazione del 17.06.2020 Vodafone comunicava al CORECOM che “si è riscontrato un disservizio sulle linee del cliente. Il competente reparto tecnico di Vodafone sta, pertanto, provvedendo alla risoluzione della problematica. Seguiranno aggiornamento”. Nei giorni successivi, un tecnico della Vodafone si recava presso l’azienda e riscontrava che il mancato servizio era dovuto ad un guasto del modem dato in dotazione. Per quanto concerne l’utenza domestica, all’utente veniva riferito che il disservizio era dovuto per “questioni amministrative”. Pertanto, si avanzano, nuovamente le seguenti richieste: 1) immediata disattivazione definitiva di tutte le utenze associate al codice cliente, come già da reclami; 2) annullamento delle fatture n. AM01052200 del 22/01/2020 di euro 3.564,08 e n. AM05351655 del 20/03/2020 di euro 10.607,90 inviando tempestiva nota di credito per gli importi illegittimamente richiesti a favore della mia assistita. 3) storno euro 1.037,61 relativa alla fattura n. AM09447531 emessa il 21.05.2020; 4) Risarcimento danni relativa alla mancata fruizione dei servizi telefonici illegittimamente fatturati ma non goduti, la quale ha cagionato notevole pregiudizio all’attività imprenditoriale della XXX nonché pregiudizio significativo relativo all’utenza domestica.”. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: 1. disattivazione definitiva di tutte le utenze associate al codice cliente 2. storno delle fatture n. AM01052200 del 22/01/2020 di € 3.564,08; n. AM05351655 del 20/03/2020 di € 10.607,90; n. AM09447531 del 21.05.2020 di € 1.037,61 3. “Risarcimento danni relativa alla mancata fruizione dei servizi telefonici illegittimamente fatturati ma non goduti, la quale ha cagionato notevole pregiudizio all’attività imprenditoriale della XXX nonché pregiudizio significativo relativo all’utenza domestica”. Allega: a) Copia fatture n. AM01052200 del 22/01/2020 di € 3.564,08 e n. AM05351655 del 20/03/2020 di € 10.607,90 b) Copia mail del 01/01/2020 con cui Vodafone comunica l’avvenuta presa in carico dei reclami cod. 46057 e 46056 c) Copia mail di riscontro di Vodafone del 27/03/2020 ai reclami suddetti d) Copia pec del 12/05/2020 di contestazione delle fatture n. AM01052200 del 22/01/2020 e n. AM05351655 del 20/03/2020 e di rinnovo richiesta disattivazione sim XXX4627 e XXX9103 4. Copia fattura n. AM09447531 del 21.05.2020 di € 1.037,61 5. Proposta transattiva Vodafone del 09/06/2020 in riscontro a pec del 12/05/2020 6. Comunicazione del 15/06/2020 di mancata accettazione proposta del 09/06/2020 e) Richiesta di pagamento datata 22/06/2020 da parte di incaricata società di recupero crediti per fatture scadute il 03/05/2019 per complessivi € 257,90 f) Estratto fattura AM13502110 del 22/07/2020 di € 163,03 A fronte, poi, delle memorie difensive prodotte dal gestore, parte istante deposita le proprie repliche mediante le quali ribadisce le contestazioni e le richieste finali già palesate nell’atto introduttivo del procedimento di definizione avviato.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore osserva: “... l’odierna esponente evidenzia l’infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nella gestione delle problematiche oggetto del presente procedimento nonché nella relativa fatturazione. In primis, difatti, si rappresenta che,

diversamente da quanto ex adverso dedotto, non risultano presenti richieste di disattivazione delle utenze nel mese di gennaio 2020. Né, tanto meno, parte istante ha depositato documentazione a sostegno di quanto asserito. La fatturazione emessa ed oggetto di doglianza appare, perciò, corretta e priva di errori o anomalie (cfr. all. 1). Le fatture allegate, peraltro, come icu oculi palese, contengono regolare e costante traffico telefonico effettuato da parte istante. Per mero tuziorismo difensivo, a tal riguardo, si pone in rilievo che una eventuale richiesta di disattivazione, come previsto dalla normativa di settore, avrebbe validità, in ogni caso, decorsi 30 giorni dalla ricezione della stessa. In forza di ciò, quindi, le fatture de quibus appaiono, in ogni caso, afferenti ad un periodo ricompreso nel termine di 30 giorni successivi all'eventuale manifestazione di volontà di recedere dal contratto. A ciò si aggiunga, poi, che le fatture AM01052200, AM05351655 e AM09447531 contengono costi relativi all'utilizzo delle sim mobili n. XXX4627 e XXX9103 la cui fruizione all'estero è soggetta alle tariffe comunicate espressamente all'utente all'ingresso nello Stato estero, come visibile nel dettaglio allegato (cfr. cfr. all. 2)). Vodafone, pertanto, evidenzia di aver correttamente adempiuti ai propri oneri informativi relativamente alle tariffe applicabili al di fuori dei confini nazionali. Quanto sopra, inoltre, è stato altresì comunicato alla parte ricorrente con apposita missiva del 9.6.2020 riscontrando il reclamo ricevuto (cfr. all. 3). La scrivente società, quindi, in virtù di quanto sopra espresso e documentato conferma la correttezza della fatturazione emessa e ad oggi insoluta per l'importo omnicomprensivo di euro 13.926,40. 3 -2.2 Nel merito, relativamente alla richiesta di indennizzo e storno, 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. Vodafone, inoltre, nello specifico, contesta la richiesta di annullamento delle fatture ad oggi insolute per i motivi espressi e documentati in narrativa. Come provato, difatti, le fatture de quibus sono state emesse, in ogni caso, in pendenza del rapporto contrattuale e contengono, senza timore di smentita, rilevante traffico telefonico effettuato dalla XXX L'odierna esponente, oltre a ciò, contesta fermamente la richiesta di risarcimento danni formulata da parte ricorrente per l'asserita "mancata fruizione dei servizi telefonici illegittimamente fatturati ma non goduti". Si eccepisce, invero, che la suddetta richiesta di risarcimento / indennizzo appare in contrasto con la ricostruzione dei fatti eseguita dalla società istante la quale, a ben vedere, contesta in primis l'asserita mancata lavorazione della volontà di recedere che

sarebbe stata manifestata nel mese di gennaio 2020. In buona sostanza la XXX contesta sia la mancata lavorazione della disdetta che la mancata fruizione dei servizi telefonici oggetto di apposita disdetta. Tale richiesta di risarcimento, pertanto, appare priva di fondamento e deve essere rigettata. In ogni caso, poi, è opportuno porre in evidenza che la scrivente società ha regolarmente preavvisato la sospensione dei servizi stante la presenza delle fatture non saldate, come visibile dalle schermate allegate alla presente memoria difensiva (cfr. all. 4). Né, tanto meno, le schermate de quibus possono essere considerate interne e, quindi, prive di pregio giuridico. Le suddette, difatti, contengono, come palese, l'indicazione dell'importo insoluto, l'indirizzo e-mail del destinatario della comunicazione e la data di creazione della stessa. Non solo. Esaminando le schermate de quibus ed a dimostrazione ulteriore della loro validità, si rileva che in esse è visibile il piano di rientro concordato con l'utente e da quest'ultimo rispettato parzialmente con il pagamento della prima di tre rate di euro 1.140,25 rispetto ad un insoluto di euro 3.241,34. -2.3 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 13.926,40. 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 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. In via subordinata, infine, Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 13.926,40.”. Allega: 1. fatture insolute n. AM01052200 del 22/01/2020 di € 3.564,08; n. AM05351655 del 20/03/2020 di € 10.607,90; n. AM09447531 del 21.05.2020 di € 1.037,61 2. 'Welcome sms - Alert roaming' Smart Passport inviati per sim n. XXX4627 e sim n. XXX9103 3. riscontro Vodafone del 09/06/2020 al reclamo del 12/05/2020 4. schermate preavvisi di sospensione dei servizi per insoluto esistente

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non risultano accoglibili per le ragioni che si procede ad illustrare. In base alla descrizione dei fatti è emerso come la controversia in esame sia incentrata sulla ritenuta illegittima fatturazione emessa dal gestore nonostante la richiesta di disattivazione delle utenze fatta dall'istante asseritamente nel mese di gennaio 2020 “... per mezzo della procedura telefonica assistita dall'operatore Vodafone” e tecnicamente evasa dall'operatore il 27/03/2020. Più in particolare, l'utente contesta integralmente le fatture AM01052200 del 22/01/2020 di € 3.564,08, n. AM05351655 del 20/03/2020 di € 10.607,90 e n. AM09447531 del 21.05.2020 di € 1.037,61 sia in quanto emesse nonostante la richiesta disattivazione delle utenze, sia perché carenti del dettaglio dei consumi corrispondentemente svolti e tali da produrre un volume di costi tanto corposo. Inoltre, se da un lato l'utente lamenta l'avvenuta fatturazione nonostante la richiesta di disattivazione delle utenze (in totale: 5 sim e 2 reti fisse con annessi 4 interni), dall'altro

si duole per l'interruzione dei servizi dal mese di marzo 2020 – tanto da depositare apposita istanza volta all'emanazione di un provvedimento temporaneo d'urgenza in occasione dell'esperito tentativo obbligatorio di conciliazione – arrivando, infine, a rammaricarsi per i disservizi registrati anche sull'utenza domestica. Dalla documentazione depositata dal ricorrente, tuttavia, non è risultato in alcun modo provato che la richiesta di disattivazione asseritamente fatta nel mese di gennaio 2020 sia stata effettuata dall'interessato mediante la procedura formale prevista dal gestore e avuto riguardo a tutte le utenze facenti parte del codice cliente allo stesso riferito. A riguardo, infatti, l'istante allega solo copia delle mail con cui Vodafone in data 01/01/2020 comunicava all'interessato la presa in carico dei reclami nn. 46056 e 46057, preannunciandone il pronto riscontro entro le successive 24 ore lavorative. Di fatto, Vodafone risponderà a tali segnalazioni non prima del 27/03/2020 con una mail che porrà esclusivo riferimento alle modalità di blocco momentaneo o di disdetta di due sole sim, la n. XXX4627 e la n. XXX9103. Dal tenore letterale di simile missiva, pertanto, è possibile dedurre sia che la richiesta originaria fatta dall'utente fosse espressamente riferita alle sole due numerazioni sim testè indicate, sia che alla data del 27/03/2020 di fatto tutte le utenze erano ancora regolarmente funzionanti. Peraltro, dalla risposta di Vodafone, al di là della relativa tardiva tempistica nella fornitura, sorge anche il dubbio che la richiesta di partenza ad opera dell'utente fosse mirata ad ottenere indicazioni sulla procedura da seguire per effettuare la disdetta delle 2 sim citate e non già la comunicazione della propria ferma volontà di recesso dal contratto integralmente inteso. Dubbio che si rivela fondato dal momento che, tra gli atti depositati dall'utente, si scorge la pec di contestazione datata 12/05/2020 con la quale l'utente, per mezzo del proprio legale, nel contestare formalmente l'avvenuta emanazione delle fatture del 22/01/2020 e del 20/03/2020, diffida l'operatore all'immediata disattivazione delle sim XXX4627 e XXX9103, nulla eccedendo rispetto a tutte le altre utenze. D'altro canto, nelle proprie memorie Vodafone dichiara di non aver ricevuto richieste di disattivazione nel mese di gennaio 2020 ed inoltre evidenzia come, dalle schermate allegate alla documentazione prodotta, risulti il fatto che l'utente, in data 26/02/2020, avesse concordato un piano di rientro che prevedeva il pagamento in 3 rate dell'insoluto all'epoca sussistente di € 3421,34 di cui l'utente pagherà, di fatto, solo la prima di € 1.140,45. Ma vi è di più. In riscontro alla pec di contestazione datata 12/05/2020, in data 09/06/2020 Vodafone comunica formalmente al legale di parte istante che non risultano richieste di disattivazione rispetto alle due utenze mobili citate e che, pertanto, il gestore ha provveduto a disattivarle il 09/06/2020. Con la medesima comunicazione, poi, il gestore conferma l'esattezza degli importi fatturati riguardo le dette utenze alla luce del traffico effettuato in roaming del quale l'utente è stato puntualmente preavvisato con 7 sms per ciascuna delle 2 sim, alert di cui l'operatore indica giorno e orario dal 04/01/2020 al 22/03/2020. Infine, con la medesima missiva del 09/06/2020 Vodafone propone lo storno del 50% del totale insoluto all'epoca presente, dichiarandosi disponibile ad accettare il pagamento della somma di € 6.444,40 previa accettazione dell'offerta da parte dell'utente. Infine, l'operatore indica all'utente come fare per disattivare o portare ad altro eventuale gestore le numerazioni a quella data ancora in essere, vale a dire le restanti 3 sim e le 2 utenze di rete fissa con i 4 numeri

interni alle stesse associate. Con pec del 15/06/2020 il legale incaricato dalla XXX comunica formalmente a Vodafone la non accettazione della proposta transattiva ricevuta e insiste per la richiesta di storno integrale dell'insoluto esistente, chiedendo, stavolta, la disattivazione di tutte le utenze ascritte la codice cliente della sua assistita e la cessazione della relativa fatturazione. Per quanto sin qui sinteticamente riportato, è di tutta evidenza come la cronologia dei fatti emersa dall'analisi della documentazione depositata in atti mostri come l'unico momento certo in cui l'utente avrebbe manifestato la propria intenzione di disattivare la generalità delle utenze attive in Vodafone sia stato quello relativo all'invio della nota anzidetta del 15/06/2020 - della quale, a onor del vero manca l'evidenza della relativa attestazione di avvenuta consegna nella casella elettronica del destinatario - posta la mancata prova di una richiesta in tal senso già palesata ad inizio 2020 e, rispetto alla quale, come detto, l'utente deposita solo copia della corrispondente presa in carico del gestore in data 01/01/2020 che tuttavia, a marzo ne parlerà in relazione alle sole sim descritte. Inoltre, la fatturazione oggetto di contestazione presenta traffico sul quale l'utente ha ricevuto le previste informazioni preventive allo sviluppo del relativo corposo traffico, mostrando, con il relativo utilizzo materiale delle sim, una volontà di segno opposto a quella eventuale di disattivazione delle stesse. Ebbene, ai fini di una pronuncia nel senso richiesto dall'istante non si ravvisano gli elementi necessari all'inquadramento della specifica doglianza rappresentata a nessuna delle fattispecie contemplate dal vigente Regolamento Indennizzi, non essendo risultata dimostrata l'asserita condotta illegittima da parte del gestore. Infine, la genericità della richiesta (atecnicamente) risarcitoria formulata dall'utente per asserito pregiudizio all'attività imprenditoriale della XXX e - incidentalmente forse - all'utenza domestica e al rendimento scolastico della titolare della società, non consente il riconoscimento di alcuna specifica forma di indennizzo. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** 1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dalla società XXX nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. per le ragioni sopra evidenziate.
- 2.** 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.
- 3.** 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.

L'Aquila 20 novembre 2020

F.to IL PRESIDENTE
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.