



DELIBERAZIONE
n. 28 del 21 maggio 2018

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

Presenti:

ENZO BROGI *Presidente*

CHETI CAFISSI *Vice Presidente*

ELETTRA PINZANI *Componente*

MASSIMO SANDRELLI *Componente*

Assenti:

ALBERTO LAPENNA *Componente*

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA 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*";

VISTA 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;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA 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 1° febbraio 200, n. 10);

VISTO l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 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 della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA 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;

VISTA 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;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

VISTA 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";

VISTA l'istanza l'istanza GU14 n. 37 del giorno 25 gennaio 2016 con cui la XXX 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 XXX (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 Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La XXX, intestataria con Vodafone del contratto di “*Rete unica*” (codice contratto n. 6.542483) per la fornitura del servizio voce e ADSL, lamenta l’addebito di penali a titolo di recesso anticipato, nonché l’attivazione di una promozione per il rinnovo contrattuale mai richiesta.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, la parte istante ha dichiarato quanto segue:

- nel 2011 sottoscriveva con Vodafone un contratto avente ad oggetto la fornitura di servizi voce e ADSL nella modalità “*Vodafone Rete Unica*” con un vincolo contrattuale di 24 mesi;
- in data 30 luglio 2014 inviava a mezzo raccomandata A/R a Vodafone (ricevuta dall’operatore in data 1° agosto 2014) una lettera ad oggetto “*Disdetta Contratto*”, nella quale chiedeva “*la cessazione immediata delle seguenti utenze:*”
 - *5 interni mobili con numero: 055.0135XXX-055.0135XXX-055.0135XXX-055.0135XXX- 055.0135XXX;*
 - *1 SIM DATI con numero: 349.1565XXX;*
 - *1 LINK RETE UNICA con numero: 1449XXX*
 - *4 interni fissi con numero: 055.0135XXX-055.0135XXX-055.0135XXX-055-9129XXX”;*
- con fax del 4 settembre 2014 richiedeva “*il distacco della utenza 055942XXX in quanto già fatturata da Telecom*”.
- riceveva la fattura n. AE13303266 del 27 settembre 2014 (riferita al periodo 24 luglio-23 settembre 2014) recante l’importo a titolo di “*Corrispettivo per Recesso Anticipato*” pari ad euro 1.083,32; contestava all’operatore l’addebito delle penali di recesso in quanto il contratto era stato sottoscritto nel 2011 ed erano trascorsi i 24 mesi del vincolo;
- con raccomandata A/R del 3 ottobre 2014 (ricevuta da Vodafone in data 7 ottobre 2014) chiedeva “*copia del contratto/rinnovo della rete unica con numero di link 1449XXX*”; dopo tale richiesta Vodafone comunicava verbalmente che il contratto era stato rinnovato con registrazione vocale;
- inviava quindi, in data 19 novembre 2014 (ricevuta in data 28 novembre 2014), una ulteriore “*richiesta scritta tramite raccomandata A/R (...) della trasmissione della registrazione vocale di rinnovo sopra citato*”;
- entrambi i reclami rimanevano inesitati;
- in data 3 marzo 2015 tramite raccomandata AR chiedeva “*la cessazione immediata del contratto (...) con codice cliente n. 6.542483*”;
- riceveva la lettera datata 20 maggio 2015 da un legale incaricato per recupero del credito con la quale veniva sollecitato il pagamento.

In data 28 ottobre 2015 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Vodafone 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:

- i) di *“dichiarare l'inesistenza del contratto di rinnovo Vodafone Rete Unica (...)”* ;
- ii) lo storno delle fatture allegate non pagate e il rimborso delle fatture allegate saldate compresa la penale di recesso;
- iii) l'*“indennizzo per mancata risposta di Vodafone alle richieste”*;
- iv) il *“rimborso (...) delle spese di procedura”*.

In data 22 febbraio 2016 l'istante, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16 comma 2 del Regolamento, una memoria con la quale ribadiva la propria posizione, precisando, tra l'altro, che:

- di svolgere un'*“attività nel settore dell'assistenza socio-sanitaria anche con prestazioni di soccorso d'urgenza che coprono tutte le 24 ore giornaliere”* e di essere stata *“cliente di Vodafone per il servizio di telefonia relativo alle proprie attività”*;

- *“in data 30 luglio 2014 con racc. AR (documento già in atti in quanto allegato all'istanza), ritenendo di cambiare operatore e passare a Telecom, esercitava recesso dal contratto in essere con Vodafone;*

- *“in data 4 settembre 2014, via fax, seguiva ulteriore comunicazione in relazione al distacco dell'utenza 055 942XXX in quanto già oggetto di fatturazione da parte di Telecom (documento già allegato alla istanza)”*;

- al fine di assumere informazioni in merito allo stato dei predetti recessi contattava telefonicamente l'operatore ed in tale occasione *“veniva informata che era in essere un rinnovo del contratto”* del quale, *“certa di non aver concluso alcun rinnovo del contratto”*, ne chiedeva la trasmissione di una copia tramite raccomandata AR del 3 ottobre 2014 (*“documento in atti in quanto allegato all'istanza”*);

- *“non seguiva alcuna risposta formale (neppure per vie brevi) da parte della Compagnia Telefonica, la quale contattata nuovamente dall'istante al numero verde riferiva essere esistente una registrazione vocale di rinnovo servizio Vodafone Rete Unica con numero di pratica 1436106229 del gennaio 2013, circostanza che veniva disconosciuta da parte istante “la quale lamentava di non avere avuto notizia in merito al supposto rinnovo, né di aver ricevuto la documentazione scritta per l'eventuale perfezionamento”*;

- *“inoltrava in data 18 novembre 2014 ulteriore racc. (documento già in atti allegato all'istanza) al fine di richiedere la trasmissione della riferita registrazione vocale di rinnovo servizio Vodafone Rete Unica con numero di pratica 1436106229 del gennaio 2013”* alla quale non faceva seguito la documentazione richiesta, *“né comunque alcun tipo di risposta”*;

- *“pervenivano invece la fattura n° AE13303266 del 27 settembre 2014 e successiva fattura n° AE16301229 del 27 novembre 2014 (documenti già in atti allegati all'istanza entrambe saldate, per un importo complessivo di € 6.300,00”. “Detto pagamento non costituisce riconoscimento alcuno del credito di Vodafone del quale viene chiesto il rimborso, ma è stato effettuato al solo scopo di non incorrere in problematiche connesse alla telefonia, strumento di lavoro indispensabile nella delicatissima attività di soccorso svolta”*;

- *“tali fatture (relative al periodo autunno-inverno 2014) comprendono in parte, importi per utenze già oggetto di disdetta del luglio 2014, e in parte, una penale di euro 1,083,32 (oltre oneri accessori) relativa ad un recesso connesso al supposto rinnovo contrattuale (mai esistito e ancora disconosciuto) del gennaio 2013”*;

- *“pervenivano ulteriori due fatture (doc. allegati in atti a corredo dell’istanza) la n° AF01296244 del 28 gennaio 2015 di euro 2,728,03 e la n°AF04354608 del 28 marzo 2015 di euro 4.782,85 non saldate per i motivi di cui sopra”;*
- *in data 3 marzo 2015 veniva pertanto inoltrata all’operatore ulteriore raccomandata;*
- *“all’udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l’utente insisteva per l’esibizione del contratto, ma controparte non produceva né esibiva alcunché bensì evidenziava l’insoluto sopradescritto”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società Vodafone in data 23 febbraio 2016, 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 dell’istanza, precisando *“come, nell’ambito della presente procedura, non possa ovviamente trovare alcun riscontro la richiesta di risarcimento: difatti, in base a quanto statuito dall’art. 19, comma 4, della delibera 173/07/CONS, l’Autorità adita, laddove ritenga fondata la domanda presentata dall’utente, potrebbe imporre alla Compagnia telefonica, al massimo, il versamento di rimborsi ed indennizzi calcolati in base alle Carte del Cliente predisposte dagli stessi Operatori, senza poter procedere con la liquidazione di ciò che corrisponde al risarcimento del danno”.*

L’operatore Vodafone ha rappresentato di aver *“agito nel pieno rispetto delle disposizioni legislative e contrattuali che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto, sì che alcuna richiesta d’indennizzo potrà, allo stato, ritenersi fondata”.*

Nel merito ha, inoltre, precisato che *“la fattura contestata dall’istante, nello specifico la contestazione dell’importo di 1.000 euro relativo a costi di recesso, è stata legittimamente emessa in quanto il recesso è avvenuto prima della scadenza del vincolo contrattuale di 24 mesi. Tale vincolo sarebbe scaduto in data 05/01/2015”.*

Al riguardo l’operatore ha dedotto che *“in data 05/01/2013 è presente un’attivazione sconto 20% canone VRU infinito e sconto 20% canone interni infinito, pertanto il corrispettivo per il recesso è stato legittimamente addebitato (docc. 1-2)”.*

La società Vodafone ha, infine, rappresentato *“che l’istante ha maturato un insoluto pari ad euro 8.543,05 relativo alle seguenti fatture (docc. 3-4-5) e alle utenze allegate (doc.6)”.*

3. La replica dell’Istante.

In data 2 marzo 2016 l’istante, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16 comma 2 del Regolamento, una replica con la quale ribadendo l’inesistenza della prova del rinnovo dell’attivazione contrattuale del 5 gennaio 2013, precisando, tra l’altro, che:

- l’operatore *“insiste nei sostenere esistente un’attivazione/rinnovo contrattuale del 05.01.2013 senza fornire prova alcuna dell’esistenza del vincolo contrattuale”, limitandosi, infatti ad asserire come esistente tale contratto (...) ed a produrre 2 pagine di un stampato denominato dettagli SIM” (che peraltro non reca alcun riferimento al cliente), recante un’attivazione con sconto 20% canone VRU infinito e uno sconto 20% canone interni infinito”.*

- “Vodafone non produce né una registrazione né alcun contratto cartaceo del rinnovo/attivazione che afferma esistente ed è proprio alla Compagnia Telefonica che spetterebbe fornire la prova del vincolo contrattuale a fronte della contestazione della sua esistenza, ancor più ove emetta fatture e applichi penali sulla base del contestato rinnovo”;

- la posizione è unicamente fondata “sulla base di documenti assolutamente labili e solo alla stessa riferibili (doc. 1 e 2 allegati memoria ...) che poiché esiste uno sconto del 20% esista l’attivazione del 05.012013 e addirittura da ciò ne derivi la legittimità dell’applicazione di una penale”;

- “priva di ogni fondamento è la richiesta di risarcimento danni in quanto, trattasi viceversa di domanda di ripetizione dell’indebitto, come tale “ascrivibile alla competenza dell’Autorità adita, in quanto avente natura restitutoria e non risarcitoria (giurisprudenza costante della Cassazione una per tutte Cass. Civ. Sez. III n° 5926 del 1995)”. Ribadisce, infine, “come da un esame delle fatture allegate al ricorso (sia pagate che insolute) siano stati indebitamente richiesti e pagati importi (oltre che per il recesso anticipato dall’asserito rinnovo) per utenze già oggetto di disdetta nel luglio/settembre 2014”.

4. Motivazione della decisione.

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

In primis deve evidenziarsi che:

- è inammissibile l’eccezione formulata da Vodafone in sede di memoria difensiva circa la presenza in istanza di domande avente carattere risarcitorio, formulate in palese violazione con quanto stabilito dall’art. 19, comma IV, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, atteso che nessuna delle richieste formulate in istanza presenta un carattere risarcitorio;

- la richiesta dell’istante *sub i)* volta ad ottenere la dichiarazione “dell’inesistenza del contratto di rinnovo Vodafone Rete Unica”, in quanto connessa ad un obbligo di *facere*, esula dalla competenza di questo Corecom, atteso che l’oggetto della pronuncia è limitato, ai sensi del comma 4 dell’art. 19 del Regolamento, a eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Tuttavia detta domanda potrà essere correttamente interpretata, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione, di cui al III.1.3. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (approvate con la delibera Agcom n. 276/13/CONS), quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati in merito ai lamentati disservizi sulle utenze oggetto del contratto.

Pertanto la presente disamina s’incentrerà sull’attivazione in data 5 gennaio 2013 non richiesta mediante “*vocal ordering*” del “*canone VRU infinito*” (Canone Vodafone Rete Unica Infinito), dello storno/rimborso delle penali connesse al recesso anticipato, sulla mancata lavorazione del recesso, nonché sull’omessa risposta ai reclami.

Sull’attivazione non richiesta del profilo tariffario Canone Rete Unica Infinito.

L'istante ha lamentato l'addebito nella fattura n. AE13303266 del 27 settembre 2014 recante l'addebito dell'importo pari ad euro 1.083,32" a titolo di "*Corrispettivo per Recesso Anticipato*", laddove l'operatore ha dedotto che "*in data 05/01/2013 è presente un'attivazione sconto 20% canone VRU infinito e sconto 20% canone interni infinito, pertanto il corrispettivo per il recesso è stato legittimamente addebitato*". Da parte sua l'istante ha disconosciuto di aver prestato il consenso ad alcuna attivazione.

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento, nei termini 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).

Nel caso in esame, l'operatore Vodafone, che ha dedotto in memoria l'adesione, in data 5 gennaio 2013, da parte dell'utente ad un'opzione tariffaria che prevedeva l'"*attivazione sconto 20% canone VRU [Vodafone Rete Unica] infinito e sconto 20% canone interni infinito*", non ha fornito la prova di avere ricevuto una valida richiesta in tal senso da parte dell'utente, né che lo stesso abbia altrimenti accettato una proposta contrattuale dell'operatore. A fronte dei reclami scritti inoltrati dall'utente, volti a ottenere copia del contratto sottoscritto, l'operatore Vodafone avrebbe dovuto allegare la registrazione del "*vocal ordering*" o altra documentazione attestante l'adesione dell'utente a tale promozione, asseritamente avvenuta in data del 5 gennaio 2013. L'operatore, infatti, a supporto della propria posizione ha allegato una schermata aziendale sullo "*Stato Cliente- dettagli SIM*" contenente alcune variazioni contrattuali, che non provano alcunché in merito all'adesione contrattuale all'"*attivazione sconto 20% canone VRU infinito e sconto 20% canone interni infinito*".

Pertanto, non risultando in atti alcuna documentazione idonea ad attestare la reale volontà dell'istante ad attivare la promozione tariffaria "*canone VRU infinito*", così come denominata dall'operatore stesso e, in difetto di tale prova, deve affermarsi l'esclusiva responsabilità dell'operatore *ex art. 1218 del codice civile*, per l'attivazione di detta promozione che prevedeva il vincolo contrattuale di 24 mesi.

Ne consegue il diritto alla regolarizzazione della posizione amministrativa della parte istante mediante il ricalcolo della fatturazione emessa per la fruizione dei servizi inerenti il contratto di "*Rete unica Vodafone*" (codice contratto n. 6.542483) nel periodo compreso dal 5 gennaio 2013 fino alla fine del ciclo di fatturazione, mediante storno o rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato a titolo "*canone VRU [Vodafone Rete Unica] infinito e sconto 20% canone interni infinito*", inclusa la somma pari ad euro 1.083,32 a titolo di "*Corrispettivo per Recesso Anticipato*" addebitata nella fattura n. AE13303266 del 27 settembre 2014. Da tale importo dovrà essere decurtato il traffico telefonico generato. Dovrà essere, inoltre, essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito inerente l'insoluto relativo a tali somme.

L'istante ha, altresì, diritto alla liquidazione dell'indennizzo per l'indebita attivazione dell'opzione tariffaria di cui sopra, in quanto avvenuta in assenza di una richiesta del cliente. Al riguardo, si rileva che la *ratio* della previsione, come evidenziato recentemente dalla medesima Autorità, va ravvisata nell'esigenza di tutelare la libertà di scelta e di comportamento del consumatore.

Per quanto riguarda il periodo rispetto al quale calcolare l'indennizzo, si considera quale *dies a quo*, la data del 5 gennaio 2013 di attivazione dell'opzione tariffaria "*canone VRU [Vodafone Rete Unica] infinito e sconto 20% canone interni infinito*" e come *dies ad quem* la data del 30 luglio 2014, data della disdetta effettuata dall'istante.

Ciò premesso ai fini della quantificazione dell'indennizzo si richiama l'art. 8, comma 2, in virtù del quale, "*nel caso di profili tariffari non richiesti l'indennizzo è applicato nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione.*"

Quindi l'indennizzo dovuto è pari ad euro 572,00 (euro 1,00 *pro die* per 572 giorni complessivi di attivazione dell'opzione tariffaria non richiesta).

Sulla richiesta di storno degli importi fatturati dopo la disdetta

L'istante ha evidenziato che l'operatore ha lavorato il recesso contrattuale in ritardo, laddove l'operatore ha dedotto la correttezza degli importi addebitati, precisando che "*l'istante ha maturato un insoluto pari ad euro 8.543,05*".

La doglianza dell'istante è accoglibile limitatamente a quanto di seguito esposto.

In via preliminare si osserva che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia. Questo principio generale deve essere letto alla luce delle Condizioni Generali del Contratto Vodafone, secondo cui: "*Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in ogni momento, dandone comunicazione a Vodafone mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento*" e che "*il recesso sarà efficace entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della lettera raccomandata*".

Nel caso di specie, risulta agli atti che l'istante abbia chiesto la cessazione delle utenze, nelle modalità richieste dalle sopracitate "Condizioni Generali del Contratto Vodafone", con le seguenti missive:

- con raccomandata A/R ricevuta da Vodafone in data 1° agosto 2014, la cessazione delle utenze: nn. 055 0135XXX; 055 0135XXX; 055 0135XXX; 055 0135XXX; 055 0135XXX; 349 1565XXX; LINK RETE UNICA con numero 1449XXX; 055 0135XXX; 055 0135XXX; 055 0135XXX; 055 9129XXX;
- con raccomandata A/R ricevuta da Vodafone 5 marzo 2015 di tutto il contratto con "*codice cliente n. 6.542483*".

Ne consegue che l'operatore Vodafone, che non ha dato atto in memoria di aver dato seguito alle due lettere di disdetta dell'istante, dovrà disporre la regolarizzazione della posizione amministrativa della parte istante mediante lo storno o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, di quanto eventualmente addebitato:

- con riferimento alle utenze nn. 055 0135XXX; 055 0135XXX; 055 0135XXX; 055 0135XXX; 055 0135XXX; 349 1565XXX; LINK RETE UNICA con numero 1449XXX; 055 0135XXX; 055 0135XXX; 055 0135XXX; 055 9129XXX, per periodi di fatturazione successivi alla data del 1° settembre 2014;

- con riferimento all'intero contratto di tutta la fatturazione successiva alla data del 5 aprile 2015.

Dovrà essere, inoltre, essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito inerente l'insoluto relativo a tali somme.

Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante deduce la mancata risposta al reclamo, indirizzato a Vodafone con raccomandata A/R del 3 ottobre 2014 (ricevuta da Vodafone in data 7 ottobre 2014) con cui chiedeva la copia "*del contratto di rinnovo del servizio sopraccitato*", poi sollecitato con la "*richiesta scritta tramite raccomandata AR allegata del 18 novembre 2014*", laddove l'operatore nulla deduce.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Agli atti non risultano risposte in merito ai citati reclami, entrambi aventi ad oggetto la medesima contestazione inerente l'attivazione del rinnovo contrattuale.

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 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, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

L'istante, dunque, 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, fino ad un massimo di euro 300,00*". Nel caso di specie viene in rilievo anche il comma 2 del medesimo articolo secondo cui "*l'indennizzo (...) è computato in misura unitaria (...) in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio*".

Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra a carico dell'operatore Vodafone, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla "*Carta del Cliente dei Servizi mobili e fissi di Vodafone Omnitel B.V.*" per risposta del reclamo ricevuto dal Vodafone 7 ottobre 2014, si determina il *dies a quo* nella data del 22 novembre 2014 ed il *dies ad quem* nel 28 ottobre 2015, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto la società Vodafone è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del sopraccitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 300,00, computato nella misura massima.

Infine, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 21 maggio 2018;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 25 gennaio 2016 la XXX nei confronti di Vodafone Italia XXX, che detto operatore provveda:

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

- a) euro 572,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione dell'opzione tariffaria non richiesta "*canone VRU [Vodafone Rete Unica] infinito e sconto 20% canone interni infinito*";
- b) euro 300,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- c) 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, con il ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito, mediante:

- a) il ricalcolo della fatturazione emessa per la fruizione per i servizi inerenti il contratto di "Rete unica Vodafone" (codice contratto n. 6.542483), con esclusione del solo traffico telefonico generato, nel periodo da 5 gennaio 2013 fino alla fine del ciclo di fatturazione mediante storno o rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato a titolo "*canone VRU [Vodafone Rete Unica] infinito e sconto 20% canone interni infinito*", inclusa la somma pari ad euro 1.083,32 nella fattura n. AE13303266 del 27 settembre 2014 a titolo di "*Corrispettivo per Recesso Anticipato*";
- b) lo storno o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, di quanto eventualmente addebitato, con riferimento alle utenze nn. 055 0135XXX; 055 0135XXX; 055 0135XXX; 055 0135XXX; 055 0135XXX; 349 1565XXX; LINK RETE UNICA con numero 1449XXX; 055 0135XXX; 055 0135XXX; 055 0135XXX; 055 9129XXX, per periodi di fatturazione successivi alla data del 1° settembre 2014;
- c) lo storno o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, di quanto eventualmente addebitato, con riferimento al contratto di cui al codice n. 6.542483, di tutta la fatturazione successiva alla data del 5 aprile 2015.

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



DELIBERAZIONE
n. 28 del 21 maggio 2018

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.

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 Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi