

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

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vice Presidente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
------------------------	-------------------

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 GU14 n. 30 del giorno 19 gennaio 2016 con cui la parte istante 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

- con il reclamo del 17 Marzo 2015, veniva effettuata la contestazione delle fatture n. AE16614348 del 7 dicembre 2014 e n. AF01611602 del 6 febbraio 2015, in quanto riferite a periodi successivi alla migrazione e portabilità delle uniche utenze richieste; contestava, tra l'altro, l'addebito di corrispettivi per recesso anticipato in relazione alle numerazioni e agli apparati mai richiesti; nella medesima missiva chiedeva, inoltre, *“copia integrale dei contratti e/o i file audio contenenti le registrazioni integrali delle telefonate (in caso di attivazione avvenuta con modalità a distanza)”*; il reclamo rimaneva inesitato.

In data 25 novembre 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. *“lo storno integrale delle fatture n. AE16614348 del 07.12.14 e n. AF01611602 del 06.02.15 e delle eventuali ulteriori emesse e/o emittende”*;
- ii. *“il rimborso integrale dei costi addebitati nelle fatture (...) in relazione alle 103 utenze sopra elencate, ivi compreso il rimborso integrale della somma di € 3.749,66 indebitamente prelevata dal conto corrente dell'istante in data 28 Aprile 2015”*;
- iii. *“il rimborso integrale dei costi relativi agli apparati mobili Apple I-phone 4 e Apple I-phone 5S, nonché a quelli di rete fissa Huawei F612E_VRU, Huawei F61 0_VRU, CISCO SPA 303, Dummy Classic _2G_VRU”*;
- iv. *“la liquidazione degli indennizzi spettanti per attivazione di servizi non richiesti ed apparati non ordinati, relativamente a tutte le utenze ed apparati sopra specificati”*;
- v. *“il ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese”*;
- vi. *“la liquidazione degli indennizzi spettanti per mancata risposta al reclamo”*;
- vii. *“il rimborso delle spese relative alle procedure attivate e/o da attivare presso il Corecom Toscana”*.

2. La posizione dell'operatore.

La società Vodafone, in data 19 febbraio 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva integrativa, 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".

La società Vodafone, in data 1° marzo 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, delle note integrative, con documentazione in allegato nella quale ha dedotto che *"in merito alle utenze contestate si sottolinea che l'utente non ha mai inviato formale disconoscimento delle utenze elencate nell'allegato al formulario. L'istante in data 19/02/2015 manda raccomandata nella quale chiede la chiusura del contratto. L'utente inoltre non ha provveduto ad effettuare regolare contestazione delle fatture tramite racc.ta a.r in ossequio a quanto previsto dall'Art. 6.4 delle Condizioni Generali di Contratto per Aziende (doc. 1), che recita: "Eventuali reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati a Vodafone, tramite comunicazione con ogni mezzo, e relativa conferma con lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni dalla data di emissione della fattura, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati. In difetto, la fattura si intenderà accettata per l'intero importo. Vodafone esaminerà il reclamo e fornirà risposta scritta o confermerà la propria risposta per iscritto al Cliente entro 60 (sessanta) giorni dal ricevimento del medesimo. Qualora il reclamo sia riconosciuto fondato, Vodafone compenserà gli importi non dovuti dalla prima fattura successiva. Resta inteso che, anche in caso di reclamo, gli importi contestati dovranno essere pagati per intero entro il termine indicato nella fattura contestata."*

Infine l'operatore ha rappresentato che *l'"utente ha maturato un insoluto pari ad euro 12.736,28 a seguito del mancato pagamento delle fatture n. AE13615176 - AE16614348 - AF01611602 - AF04670283 che devono considerarsi del tutto dovute, avendo l'utente concretamente usufruito del servizio telefonico (docc. 2-3-4-5)".*

3. La replica dell'istante.

In data 1° marzo 2016, l'istante, per il tramite dell'Avv. XXX, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una memoria di replica, con documentazione in allegato, con la quale ha osservato preliminarmente che è *"del tutto inconferente l'eccezione di inammissibilità sollevata da Vodafone in merito ad un'asserita richiesta di risarcimento del danno, che non è mai stata tuttavia effettuata in questa sede, né con l'istanza UG, né tantomeno nell'ambito del presente procedimento, essendo state unicamente formulate le richieste di indennizzo e rimborso conseguenti ai disservizi riscontrati"* e ha ribadito le proprie *"richieste di storno, indennizzo e rimborso, così come formulate nell'istanza di definizione, integrate e precisate nella memoria di cui all'art 14 ss. del Regolamento di cui alla Delibera Agcom n. 173/07/CONS, oltreché, nella presente controreplica"*.

In merito a quanto affermato da Vodafone nelle proprie memorie ha puntualizzato che:

- "le fatture AE13615176 del 08/10/2014 di € 3.196,95 e AF04670283 del 08/04/2015 di € 3.748,16 sono state entrambe pagate seppur per compulsum (in modalità automatica), tramite rid, come da documentazione contabile già allegata alla precedente memoria (Doc. 16), pertanto, vanno dedotte dall'asserita pretesa creditoria avanzata da Vodafone; in ogni caso, si insiste per la richiesta di rimborso nei termini già avanzati, in atti; viceversa, delle fatture AE16614348 del 07/12/2014 di € 4.892,74 e AF01611602 del 06/02/2014 di € 3.615,38 non si ritiene affatto dovuto il pagamento, sia

in considerazione della richiesta di disattivazione del contratto precedentemente effettuata dall'istante, sia in quanto recano addebiti a titolo di corrispettivi per recesso anticipato relativi alle utenze non richieste e agli apparati non ordinati oggetto di contestazione”;

- “in merito all’eccezione sollevata da Vodafone sulla mancata contestazione delle fatture secondo le modalità contrattualmente previste, (...) che le condizioni generali di contratto prodotte da Vodafone (solamente nel presente procedimento GUI4), non recano alcuna sottoscrizione da parte dell’istante e, pertanto, non possono essere ritenute pacificamente vincolanti nei suoi confronti”;

- l’istante “apprendeva di risultare intestatario di un così elevato numero di utenze (non richieste), solo dopo aver migrato verso altro gestore le uniche numerazioni di cui aveva a suo tempo richiesto l’attivazione, ovvero le sei numerazioni mobili e le quattro utenze fisse specificate nella precedente memoria. Solo allora, dopo aver conferito con il servizio clienti Vodafone ed aver ottenuto l’invio in formato elettronico delle fatture non precedentemente ricevute, poteva formalizzare la richiesta di immediata cessazione del contratto ed effettuare tutte le dovute contestazioni, non solo in proprio, ma anche a mezzo legale”.

Inoltre, “sulla richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti in relazione alle 103 utenze, nonché agli apparati non ordinati oggetto dell’istanza”, ha osservato come “sia pacifica la circostanza che vedeva progressivamente attivate da parte di Vodafone le 103 utenze specificate nell’istanza di definizione della controversia (elencate nell’apposito allegato 2 - descrizione dei fatti e richieste), altrettanto non può dirsi circa la legittimità delle suddette attivazioni, dal momento che lo stesso gestore non fornisce – né ha mai fornito – al riguardo alcuna spiegazione per ricondurle ad un atto di volontà dell’istante, giuridicamente vincolante. L’arbitraria attivazione da parte di Vodafone di dette numerazioni e relativi servizi, così come l’addebito in fattura di ingenti somme per gli apparati mobili Apple I-Phone 4 e Apple I-Phone 5S e per i dispositivi di rete fissa Huawei F612E_VRU, Huawei F610_VRU, CISCO SPA 303, Dummy Classic _2G_VRU - anch’essi non ordinati e mai ricevuti - è fatto pacifico in quanto mai contestato dal gestore convenuto”.

L’istante ha evidenziato, inoltre, che per “inquadrare nei corretti termini giuridici il fatto che ci occupa, è necessario sottolineare come – conformemente a quanto previsto dalla normativa civilistica e specifica di settore – l’unico ordinativo valido per l’attivazione di un servizio di comunicazione elettronica, sia quello trasmesso dal titolare dell’utenza, qualunque sia la forma utilizzata per esprimere il consenso (tramite apposizione della firma su un contratto cartaceo, via web o con verbal ordering)”. Con riferimento al contratto sottoscritto, ha rappresentato che “nel corso del 2012, si limitava ad aderire ad una proposta formulata fuori dai locali commerciali per il tramite di un incaricato Vodafone, finalizzata inizialmente alla sola portabilità delle sei numerazioni mobili 380-3571XXX, 348-5294XXX, 348-5294XXX, 348-5294XXX, 366-5668XXX e 366-5667XXX, acconsentendo, in un secondo momento, anche alla migrazione delle quattro utenze fisse 0584-914XXX, 0584-917XXX, 0584-917XXX e 0584-914XXX, che fanno il loro ingresso nella fatturazione Vodafone a partire dalla fattura n. AD04854872 del 04/04/2013. Non ricevendo con regolarità copia cartacea delle fatture e pagandole in automatico tramite rid su carta di credito (...) si accorgeva solo alla fine del 2014 di risultare intestatario di ben 103 utenze, quando - in - seguito al cambio di operatore - si vedeva addebitare da Vodafone ingenti somme a titolo di penali per recesso anticipato, in relazione sia alle moltissime utenze non richieste, sia ad apparati mai ordinati. Conseguentemente, dopo aver richiesto l’immediata cessazione del contratto (...) sporgeva reclamo, sia in proprio che a mezzo legale, chiedendo di ricevere copia della documentazione contrattuale eventualmente in possesso del gestore, atta a giustificare l’attivazione di tutte le utenze disconosciute e gli addebiti effettuati in relazione alle stesse e ai numerosi telefoni e dispositivi”.

L'istante ha, altresì, dedotto che, a fronte delle contestazioni, *“la Società Vodafone non ha fornito alcuna prova circa una previa richiesta di attivazione delle 103 utenze oggetto di contestazione, né di acquisto degli apparati sopra specificati (...), intesa quale richiesta scritta o verbale che suggelli il consenso in qualsiasi modo acquisito, conformemente a quanto tassativamente previsto dalla vigente normativa posta a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica, nonostante da tempo fosse stata espressamente richiesta copia della documentazione attestante la legittimità del proprio operato: infatti, già con il reclamo del 17/03/2015 veniva espressamente richiesto a Vodafone l'invio della documentazione contrattuale riferita alle utenze ed apparati contestati (All. 5 del formulario GU14), richiesta, quest'ultima, rimasta tuttavia priva di alcun riscontro da parte dell'operatore. Alla luce di tutto ciò, il gestore è da ritenere responsabile dell'attivazione di tutti i servizi non richiesti, quantomeno a titolo di culpa in vigilando sull'operato del personale di cui si avvale, oltre che per non aver effettuato una puntuale verifica dell'effettivo consenso del titolare prima di procedere alle relative attivazioni, secondo il consolidato orientamento dell'Autorità, più volte espresso anche nell'esercizio del proprio potere sanzionatorio (si rammentano, tra le altre, le Delibere 518/10/CONS, 208/10/CONS, 234/10/CONS, 96/10/CONS)”* (...) Non avendo Vodafone offerto evidenza dell'esistenza di una qualsivoglia forma di consenso fornita dall'istante nella formazione di un correlato rapporto contrattuale tale da poter giustificare le attivazioni contestate, non potrà che rispondere in via esclusiva per l'attivazione dei servizi non richiesti e provvedere alla corresponsione degli indennizzi previsti dall'art. 8 All. A alla delibera n. 73/11/CONS. (in tal senso, si richiamano, tra le altre: Corecom Toscana - Determinazione n. 1 del 25 marzo 2013; Corecom Toscana - Determinazione n. 11 del 14 Dicembre 2012; Corecom Toscana - Deliberazione n. 11 del 17 Maggio 2012)”

Inoltre ha rilevato che *“le 103 utenze non richieste (e relativi servizi) risultano essere state progressivamente attivate soprattutto nel corso degli anni 2013 e 2014 e lo stesso vale per gli apparati non ordinati: infatti, nel dettaglio costi numeri telefonici della fattura n. AC13758555 del 05/10/2012 - in cui, comunque, già si rileva la presenza di 5 utenze non richieste - risultano addebitati canoni per 11 utenze e nel Dettaglio per Voce di Spesa della Fattura soli € 33,88 per Telefoni e/o Dispositivi (Allegato 1 della presente memoria), mentre già nella fattura AD01685494 del 05/02/2013 risultano addebitati canoni per 37 utenze ed € 413,82 per Telefoni e/o Dispositivi. Utenze e addebiti di cui si riscontra il progressivo incremento nella fatturazione degli anni 2013 e 2014, sino a giungere alla fattura n. AE13615176 del 08/10/2014 in cui si rinvencono ben 113 utenze e l'addebito di € 673,51 per Telefoni e/o Dispositivi”*.

Per fornire documentale evidenza alle asserzioni l'istante ha allegato alla memoria tutte le fatture emesse nel periodo compreso tra il 5 febbraio 2013 e l'8 dicembre 2014, unitamente al file in formato “*excel*” denominato “riepilogo utenze” in cui viene operata una comparazione delle fatture limitatamente al periodo 6 agosto 2013 / 7 dicembre 2014 che - per quanto non esaustiva e meramente esemplificativa - non ricomprendendo l'intero periodo oggetto di contestazione - evidenzia comunque *“la inquietante progressione nell'aggiunta di utenze ed apparati operata dal gestore convenuto in danno dell'istante”* (All. 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 della memoria).

L'istante ha specificato che il periodo di riferimento, ai fini del computo dell'indennizzo, per le *“utenze non richieste ed apparati non ordinati”*, risulta *“compreso tra il 03/12/2012 e il 28/10/2014”*. Ha, inoltre, ribadito la richiesta di *“rimborso delle somme pagate per compulsum in relazione alle*

utenze non richieste e agli apparati non ordinati (...) Nello specifico, risultano essere state integralmente pagate in via automatica le seguenti fatture:

*n. AD1685494 del 05/02/2013 di € 1.544,63;
n. AD04854872 del 04/04/2013 di € 2.991,41;
n. AD08011366 del 05/06/2013 di € 2.724,65;
n. AD11134214 del 06/08/2013 di € 1.996,90;
n. AD14217972 del 05/10/2013 di € 2.384,64;
n. AD17358581 del 04/12/2013 di € 4.094,29;
n. AE01615046 del 05/02/2014 di € 3.996,85;
n. AD04656774 del 08/04/2014 di € 2.459,71;
n. AE07638078 del 05/06/2014 di € 3.825,08;*

*n. AE10629330 del 06/08/2014 di € 4.092,33;
n. AE13615176 del 08/10/2014 di € 3.196,95”.*

La società istante ha rappresentato che “*per tutte le fatture pagate negli anni 2013 e 2014, dovrà essere rimborsato l’importo di € 21.747,10 (...) In seguito alla richiesta di migrazione verso altro operatore, l’istante si vedeva recapitare la fattura n. AE16614348 del 07/12/2014 di € 4.892,74 (All. 14 della presente memoria) che rivelava addebiti per recesso anticipato in relazione ai quali non era mai stata resa alcuna informazione, ragione per cui (...) contattava il servizio clienti Vodafone chiedendo le dovute spiegazioni, sentendosi riferire che tali penali erano riferite agli apparati ed alle numerose utenze di cui egli solo in quel momento apprendeva l’esistenza, non avendo regolarmente ricevuto copia cartacea delle fatture emesse negli anni 2013 e 2014 - pagate con modalità automatica tramite rid bancario - che solo in seguito venivano inoltrate in formato elettronico. Tanto la predetta fattura, quanto la successiva fattura n. AF01611602 del 06/02/2015 venivano contestate con il reclamo del 17/03/2015, cui Vodafone non ha mai fornito il dovuto riscontro. In seguito alla migrazione verso altro operatore ed avendo appreso dell’esistenza delle numerose utenze non richieste, l’istante chiedeva la cessazione immediata dell’intero contratto con la raccomandata a/r del 19/02/2015, ricevuta il 25/02/2015 (All. 15 della presente memoria). Ciononostante, in data 28/04/2015 veniva riscontrato sull’estratto conto bancario l’addebito della somma di € 3.749,66, che risultava pagata in favore di Vodafone, non essendo andata a buon fine la revoca del rid (All. 17 della presente memoria). Anche di tale importo, l’istante chiede l’integrale rimborso, pertanto, la complessiva somma che il gestore convenuto dovrà restituire ammonta ad € 25.496,76. Si allegano gli estratti conto attestanti i pagamenti effettuati (All. 16 della presente memoria)”.*

4. Motivazione della decisione.

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

In primis si osserva che:

- deve ritenersi 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.

Sull'attivazione non richiesta delle utenze fisse, mobili.

La parte istante ha dedotto di aver subito, suo malgrado, l'attivazione non richiesta di 103 fra utenze fisse e mobili da parte della società Vodafone, laddove l'operatore ha dedotto di aver *“agito nel pieno rispetto delle disposizioni legislative e contrattuali che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto”*.

La doglianza dell'istante è fondata e sono meritevoli di accoglimento le richieste *sub i), ii), iv) e v)*, nei limiti di seguito esposti.

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

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

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

Per quanto riguarda la durata dell'inadempimento, in mancanza della data iniziale dell'attivazione dei servizi non richiesti (su utenze fisse e mobili) e della data di disattivazione degli stessi, si prende a riferimento, quale *dies a quo*, la data in cui la parte istante ha formalmente reclamato per l'attivazione dei servizi non richiesti (17 marzo 2015), e come *dies ad quem* la data di deposito dell'istanza di definizione, 19 gennaio 2016.

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

Alla luce di quanto sopra detto, la società Vodafone è tenuta a pagare in favore della società istante, sulla base di quanto previsto dagli articoli sopra richiamati, la somma di euro 3.090,00, a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta di servizi su numerazioni fisse e mobili (euro 5,00 *pro die*

per 309 giorni complessivi per n. 2 servizi (fisso e mobile) relativi alle numerazioni attivate considerate in modo unitario.

Inoltre, atteso che l'operatore, tra l'altro, non ha dimostrato che l'istante, nel lasso di tempo in cui sono stati effettuati gli addebiti contestati in conto corrente, ha fruito dei servizi in relazione alle utenze fisse e mobili non richieste, si dispone lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione all'attivazione delle n. 103 numerazioni fisse e mobili non richieste, tenendo conto delle note di credito eventualmente emesse.

Sulla richiesta di rimborso e d'indennizzo per gli apparati non richiesti.

Per quanto concerne la richiesta di cui al punto *sub iii*) inerente al “rimborso integrale dei costi relativi agli apparati mobili Samsung Galaxy 84 Mini, Apple iPhone 6, Samsung Galaxy Core Prime, Nokia 208, Apple iPhone 6”, la stessa risulta non accoglibile, atteso che l'istante avrebbe dovuto descrivere ed indicare il numero degli apparati e i costi asseritamente addebitati in relazione a ciascun terminale. In assenza di fatture comprovanti tali somme non risulta possibile per questo Corecom l'accertamento del *quantum* e il *quomodo debeat*ur in relazione agli apparati non richiesti.

Parimenti non può essere accolta la richiesta d'indennizzo per gli apparati non richiesti *sub iv*) “tenuto conto che non possono ritenersi servizi di comunicazione elettronica, né servizi accessori, secondo le definizioni di cui all'art. 1, lett. i) e lett. j) del Regolamento indennizzi” (*ex multis* Delibera Agcom n. 53/16/CIR).

Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante deduce la mancata risposta al reclamo inviato a mezzo PEC all'operatore 16 marzo 2015, laddove l'operatore nulla deduce.

Agli atti non risultano risposte in merito al citato reclamo da parte dell'operatore.

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, fino ad un massimo di euro 300,00”.

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”.

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 l'omessa risposta del reclamo del 17 marzo 2015, si determina il *dies a quo* nella data del 1° maggio 2015 ed il *dies ad quem* nel 25 novembre 2015, data dell'udienza di conciliazione (euro 1,00 *pro die* x 209 giorni di mancata risposta al reclamo).



DELIBERAZIONE
n. 27 del 21 maggio 2018

Pertanto la società Vodafone è tenuta a corrispondere alla parte istante, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 209,00.

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

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 19 gennaio 2016 dalla società XX nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. che l'operatore provveda:

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

a) euro 3.090,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione dei servizi non richiesti;

b) euro 209,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;

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

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



DELIBERAZIONE
n. 27 del 21 maggio 2018

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