

DELIBERA N. 71/2019

**XXX / VODAFONE ITALIA XXX (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/42783/2018)**

Corecom Umbria

NELLA riunione del Corecom Umbria del 25/11/2019;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 09/11/2018 acquisita con protocollo n. XXX del 09/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) ha aderito all'offerta e.box office+full, comprensiva di connessione internet in fibra, linea telefonica fissa e mobile;

b) il servizio, per motivi tecnici, non è stato attivato e la sim mai consegnata;

c) nonostante ciò, dalla fattura emessa il 8/5/2018, sono stati addebitati gli importi di 10 euro per l'attivazione e 39,80 per la linea mobile;

d) sono stati inoltrati reclami al call center, non riscontrati.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) cessazione del contratto per il pacchetto e.box office+ full;

II) rimborso dei relativi addebiti;

III) indennizzo per attivazione/mancata disattivazione del servizio.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti difensivi rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) la sim XXX è stata attivata nel marzo 2018, nonostante un KO tecnico,

2) il cliente, inizialmente irreperibile, in data 2 maggio 2018 ha comunicato di non voler effettuare i lavori per proseguire con l'attivazione;

3) nelle fatture XXX del 6 luglio 2018 e XXX del 6 settembre 2018 è presente traffico in uscita;

4) nelle fatture non sono presenti addebiti per il link e.box office in quanto, in seguito alla volontà espressa dal cliente di non effettuazione dei lavori per proseguire con l'attivazione, la pratica è stata eliminata. In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante ha osservato che è lo stesso operatore a confermare di aver attivato la sim nonostante il KO tecnico, disconosce il traffico sulla linea mobile in quanto la sim non è mai stata consegnata, i numerosi reclami sono rimasti privi di riscontro.

3. Motivazione della decisione

Le richieste dell'istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito specificato.

Dall'istruttoria effettuata risulta pacifico tra le parti che il servizio sulla sim oggetto di contestazione, da un punto di vista strettamente tecnico, non è mai stato attivato, a causa di un problema tecnico riscontrato all'atto del sopralluogo del personale di Vodafone e del rifiuto, da parte dell'istante, di effettuare lavori di propria spettanza, necessari all'attivazione. L'operatore afferma che, nonostante il KO tecnico ed il rifiuto da parte del cliente di compiere i lavori necessari, la sim è stata ugualmente attivata ed ha generato traffico in uscita (segreteria telefonica).

Tanto premesso e per quanto concerne le fatture in cui è presente traffico telefonico, contestato dall'istante, il quale dichiara che la sim che avrebbe generato il traffico non è mai stata consegnata, è orientamento costante dell'Autorità quello secondo cui l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali (Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947). Sussiste quindi, in capo all'operatore, l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313).

In relazione a tanto, l'istante ha diritto allo storno/rimborso degli importi riferiti alla numerazione dedotta in controversia, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente.

Va poi accolta la richiesta di cessazione del contratto, limitatamente al pacchetto "e.box office+full", stante l'impossibilità tecnica di attivazione del servizio.

La richiesta di indennizzo non può essere accolta in quanto, come sopra specificato, il servizio non è mai stato attivato, ed il disagio patito dall'istante è consistito nel ricevere fatture per un servizio mai fruito, fattispecie che trova il proprio ristoro nello storno/rimborso degli importi illegittimamente addebitati.

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo non può essere accolta in quanto gli asseriti reclami telefonici non sono corredati di elementi di contesto atti a circostanziarli ed a fondarne la verosimiglianza. In particolare, se pur vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Ciò in forza delle disposizioni di cui

all'art. 8 della delibera Agcom n.179/03/CSP e all'art.4 lett. i) della delibera Agcom n.79/09/CSP. La richiesta, pertanto, non può essere accolta.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme eventualmente da rimborsare devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

DELIBERA

1. in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal XXX , XXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Vodafone Italia XXX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- cessare il contratto codice cliente n. XXX , limitatamente al pacchetto “e.box office+full”;

- rimborsare/stornare gli addebiti riferiti al pacchetto “e.box office+full”, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione contabile ed amministrativa dell'istante. Gli eventuali rimborsi andranno maggiorati della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo.

B) il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 30 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Perugia, 25/11/2019

IL PRESIDENTE