



Deliberazione n. 01

Del 26 gennaio 2024

Sono presenti i componenti del Comitato:

MAGLIO Manfredi Presidente

CORRADO Leda Rita Componente

MAGGIANO Liana Componente

Svolge le funzioni di Segretario il funzionario Tiziana Salvatori

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX XXXXX
DI XXXX XXX E XXX - VODAFONE ITALIA SpA –
PROCEDIMENTO GU14/624341/2023.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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 legge della Regione Liguria 25 marzo 2013 n. 8, “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Regione Liguria e il Comitato regionale per le comunicazioni ligure;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province a e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, e successive modificazioni;

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 l’istanza della società XXX HOTELS DI XXX XXXXX E XXX, del 01/08/2023 acquisita con protocollo n. 0206119 del 01/08/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nella propria istanza l'utente ha descritto la vicenda dedotta in controversia nei termini che seguono:

Di seguito si espongono i fatti relativi alla vertenza, avente ad oggetto l'attivazione di servizi non richiesti e la mancata cessazione della fatturazione dei servizi a seguito della avvenuta migrazione con portabilità verso altro operatore.

I fatti.

- La XXX Hotels sottoscriveva un contratto con la compagnia Vodafone per la fornitura dei servizi di telefonia per l'Hotel XXX. In particolare, un agente presentava le offerte Vodafone indicandole come migliori per ottenere un sicuro risparmio, pur senza lasciare copia del contratto.
 - Oggetto del contratto doveva essere la portabilità della numerazione storica dell'albergo 010XXX320 e il funzionamento del sistema wi-fi, con servizi attivi funzionali per poter risparmiare rispetto alla gestione dei servizi dell'epoca.
 - Il rapporto proseguiva, senonché la XXX riceveva fatture particolarmente onerose e chiedeva indicazioni all'agente, senza ottenerle.
 - Già in data 5 agosto 2021, il Sig. XXX chiedeva la cessazione del servizio "digital solution gsuite, link n. 8124605", che tuttavia continuava ad essere fatturato.
 - Pertanto, l'utente decideva di cambiare operatore effettuando la portabilità delle linee storiche dell'Hotel.
 - In tale occasione di tempo, scopriva che erano state attivate delle utenze associate alle numerazioni principali e delle sim dati per permettere la connettività per ogni singolo piano dell'albergo con conseguente attivazione di piani tariffari, non necessari per il funzionamento dei servizi richiesti, quindi con maggiori esborsi, che potevano essere evitati per esempio utilizzando una unica sim con un sistema di ripetitore di segnale.
- Viepiù con attivo il servizio "Vodafone Expert" che doveva proprio prevedere la verifica e configurazione router/telefoni e l'analisi e l'ottimizzazione del wi-fi router.

- Dalla disamina delle fatture emesse emerge, infatti, l'attivazione dei seguenti servizi:

- 14 sim ricaricabili in abbonamento;
- 12 sim dati;
- ict con 34 licenze.

- Si procedeva quindi con la portabilità della numerazione storica dell'albergo verso un altro operatore (la procedura si concludeva il 23/06/2022).

- Con pec del 04/05/2022 l'Hotel comunicava la volontà di migrare verso altro operatore e inviava disdetta da tutti i servizi eventualmente rimasti attivi in Vodafone, con indicazione delle numerazioni che dovevano essere disattivate, che il nuovo gestore aveva sottolineato essere non necessarie per rendere il medesimo servizio e quindi attivate oltre alle richieste specifiche dell'utente..

- Poggio Hotel con un sollecito ulteriore invitava la compagnia a cessare i servizi e la fatturazione, senza buon esito.

- Infatti, nonostante i reclami inviati anche a mezzo del procuratore scrivente in data 12/10/2022, Vodafone emetteva e incassava fatture contenenti servizi migrati ovvero per i quali era richiesta la cessazione (in alcuni casi l'utente neanche era a conoscenza dell'esistenza di certe numerazioni attivate.).

- In data 18 novembre 2022 Vodafone riscontrava il reclamo ultimo inviato riferendo che il numero fisso 010XXX5320 risultava disattivato dal 23/06/2022 per passaggio ad altro gestore, benché le altre connettività fossero rimaste attive. In particolare, segnalava che risulta pervenuta una pec di disdetta del 4/5/2022, avente ad oggetto solo 16 sim mobili, regolarmente gestita. In conclusione era formulata proposta per dirimere il contenzioso che tuttavia non era accettata.

- Infatti, Vodafone non teneva in considerazione quanto di seguito indicato:

a) non era stato l'utente a richiedere l'attivazione di tutte le connettività e le numerazioni per il funzionamento dei servizi, essendo da lui richiesta la sola portabilità delle numerazioni storiche dell'Hotel e il funzionamento di un sistema Wi-fi;

b) era stata richiesta la disattivazione del servizio “digital solution gsuite, link n. 8124605” con decorrenza dal 5 agosto 2021, che invece Vodafone aveva continuato a fatturare (vedi sottolineatura nelle fatture allegate) per l’importo complessivo di Euro 3.147,60 da rimborsare.

c) La richiesta di disattivazione inviata era relativa a tutte le sim che invece sono state ulteriormente oggetto di fatturazione dopo il maggio 2022 (vedi fatturazione mese di giugno 2022 parziale).

- I servizi erano poi cessati.

- In data 5 gennaio 2023 Vodafone emetteva nota di credito per Euro 3.444,63 sulla fattura ultima emessa di gennaio 2023, residuando una sola fattura non corrisposta ed espressamente contestata.

- Tuttavia, il ciclo di fatturazione proseguiva e in data 18/04/2023 era inviata messa in mora.

- La comunicazione era riscontrata con invito a non procedere esecutivamente e ad annullare le fatture emesse dopo novembre 2022, con auspicio di poter definire in sede di conciliazione.

- Era quindi instaurata la procedura di conciliazione presso il CORECOM competente territorialmente che tuttavia si chiudeva con verbale di esito negativo.

- In merito alla fatturazione e ai servizi:

In particolare, Vodafone emetteva le seguenti fatture:

- N. AN227XXXX del 21/12/21 per 4.952,55 euro, contenente i costi del servizio, link n. 8124605 del quale era stata chiesta la cessazione con decorrenza dal mese di agosto 2021 per Euro 516,00 + iva.

- N. AO029XXXX del 19/02/22 per 5.394,41 euro, contenente i costi del servizio, link n. 8124605 del quale era stata chiesta la cessazione con decorrenza dal mese di agosto 2021 per Euro 516,00 + iva.

- N. AO069XXXX del 22/04/22 per 3.894,35 euro nella quale risultano costi per servizi legati a n. 7 sim invece che 14 e sempre addebitati i costi del servizio, link n. 8124605 del quale era stata chiesta la cessazione con decorrenza dal mese di agosto 2021 per Euro 516,00 + iva.

- N. AO108XXXXX del 21/06/22 per 4.786,19 euro, contenente i costi per 7 sim e 12 sim dati, 5 connettività e ICT per 33 licenze (e non più 34): nella predetta fattura sono inseriti i costi delle sim dati e ricaricabili per le quali era richiesta espressa disattivazione e per servizi già migrati e dismessi per Euro 516 + iva e 819,65 + iva.

- N. AO147XXXXX del 19/08/22 per 2.425,84 euro contenente costi per 2 sim; 1 sim dati, 5 connettività e ICT per 32 licenze.

Tutte pagate e contenenti servizi cessati o migrati dal mese di aprile e giugno 2022.

Erano poi emesse le fatture n. AO229XXXX del dicembre 2022 di Euro 3.44,63 e n. AP033XXXXX del febbraio 2023 € 263,50 entrambe stornate con note di credito.

Dalla disamina di una lettera di recupero crediti risulterebbe poi dovuto un importo ulteriore di cui tuttavia non si ha copia di fattura.

PREMESSO QUANTO SOPRA

la XXX Hotels sas si rivolge a questo Ill.mo CORECOM, in sede di definizione al fine di chiedere:

- Copia della documentazione contrattuale, già richiesta sia con reclamo che in sede di conciliazione e mai pervenuta.
- L'immediata cessazione di tutti i servizi e del ciclo di fatturazione;
- Il rimborso della somma di Euro 3.147,60 per la mancata disattivazione del servizio digital solution link n. 8124605;
- Il rimborso parziale delle fatture contenenti i costi delle sim dati rimaste attive oltre il mese di maggio 2022, e conguagli pari a Euro 819,65;
- L'indennizzo per il tardivo riscontro ai reclami per la somma di Euro 300,00;
- L'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, in applicazione di quanto previsto con delibera 73/11/cons e successive modifiche, con riserva di miglior quantificazione e/o da valutare in via equitativa non inferiore ad Euro 1000,00. Con riserva di miglior quantificazione.
- Il rimborso delle spese di procedura in via forfettaria.

Con riserva di miglior dettaglio all'esito della memoria di controparte.
Salvo il risarcimento del danno da chiedere nelle opportune sedi.

2. La posizione dell'operatore

Nella propria memoria l'operatore ha evidenziato quanto segue:

- I -

-1.1 L'utente, con istanza prot. 206119 dell'1.8.2023, ha chiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. (di seguito Vodafone).

-1.2 Tale richiesta, in estrema sintesi, troverebbe fondamento nel comportamento antigiusuriero serbato dal gestore in merito al contratto avente codice cliente 6.391537.

- II -

-2.1 Vodafone evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente e nella relativa fatturazione.

In primis, quindi, la scrivente società conferma di aver provveduto ad attivare i servizi espressamente indicati nelle proposte di abbonamento accluse alla presente memoria difensiva e sottoscritte dall'istante.

L'odierna esponente rileva, inoltre, come peraltro indicato nella missiva inviata in data 18.11.2022, qui da intendersi integralmente riportata, che sui sistemi il numero fisso 010XXX5320 risulta disattivato in data 23.6.2022 a seguito di migrazione ad altro gestore.

Tutti gli altri prodotti e servizi, incluse le linee connettività, invece, sono rimaste attive poichè per esse non vi è alcuna evidenza di formale richiesta di recesso totale inoltrata dal cliente successivamente alla suddetta migrazione.

A tal riguardo, invero, è presente unicamente una pec di disdetta antecedente, datata 4.5.2022, avente ad oggetto solo 16 sim mobili, peraltro regolarmente gestita.

Priva di rilievo giuridico, quindi, appare la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante.

A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere comunque contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione.

In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente, come peraltro ribadito nella recentissima Delibera 29 del 4.5.2022, emessa dal Corecom Veneto, la quale ha precisato che: "l'utente, qualora avesse voluto far valere il proprio diritto, avrebbe dovuto inviare formale contestazione entro 45 giorni dall'emissione della fattura, come previsto dalle Condizioni generali di Contratto, per consentire all'operatore di svolgere eventuali attività necessarie per la verifica la rettifica del conto telefonico. In assenza di tale reclamo quindi la fattura dovrà intendersi accettata dall'utente."

Ancora, deve evidenziarsi l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi.

In tal caso, difatti, non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l'effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore.

Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi.

Agcom, del resto, si è espressa recentemente in tal senso, con la determina n. 49/15/DIT la quale ha statuito, in aderenza a quanto disposto dall'art. 123 del codice della Privacy, che: "gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo".

Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni.

Parimenti rilevante è il diritto di difesa dell'operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto il quale non deve essere in nessun caso leso.

Per permettere, quindi, al Gestore un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l'AGCOM ha inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto.

Per completezza, inoltre, sempre in tema di reclamo, è opportuno ribadire che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, l'utente ha in ogni caso l'onere di presentare reclamo per addebiti non riconosciuti entro 45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli.

In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano ed il Tribunale di Roma, rispettivamente, con le sentenze n. 12054/12 e n. 9292/12, considerando come accettate le fatture non contestate.

Per mera completezza difensiva, si riafferma che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze.

Ci si riporta sul punto all'esaustiva raccolta di pronunce dell'Agcom che corroborano l'orientamento ormai consolidato secondo cui gli indennizzi – laddove accertata la responsabilità del gestore – vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n.65/15/CIR, n. 22/16/CIR).

Va menzionata la Del. 165/15/CIR, in cui viene rilevato che “non avendo l'utente mai inviato alcun reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture che sono a tutt'oggi ancora insolute, alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture fino alla disdetta del contratto intervenuta dopo circa sei mesi dall'attivazione” e la Delibera DL/081/17CRL/UD del 5.6.2017 del Corecom Lazio con la quale è stato statuito che: “Tuttavia all'accoglimento della domanda osta quanto prescritto in tema di obbligo di conservazione e detenzione dei dati personali da parte del responsabile del trattamento (nel caso di specie l'operatore) dal D. Lgs. n. 196/2003. In particolare, l'art 123, comma 1 di tale Decreto prevede che “I dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazione sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2, 3 e 5”. Il comma 2 dispone inoltre che

“Il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari ai fini di fatturazione per l’abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento per un periodo non superiore a sei mesi, salva l’ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale”. Dalla lettura del citato articolo ne consegue che gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione, possono conservare il traffico relativo all’ultimo semestre dalla proposizione della stessa e, pertanto, dovendo consentire agli stessi il pieno diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo.”.

-2.2 Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dall'allegato B alla Delibera 358/2022/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. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso.”

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.

-2.3 In ultima analisi si eccepisce che la domanda dell’utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l’ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno.

L’art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: “se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la

gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza”.

Secondo l'orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, invero, l'ordinaria diligenza sopra citata si specifica nell'attivarsi positivamente secondo le regole della correttezza e della buona fede, ex art. 1175 c.c., con il limite delle attività che non siano gravose oltre misura (Cass. Civ. Sez. I, 12439/91).

In relazione, poi, al grado di colpa in cui si attua la negligenza del creditore, deve essere rilevato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato.

L'Agcom, quindi, ha recepito il summenzionato principio, così stabilendo in una recente Delibera: “deve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n. 276/13/CONS secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto” (Del. N. 23/17/CIR).

-2.4 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 2.860,41

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 2.860,41.

3. La replica dell'istante

Alla memoria dell'Operatore l'istante ha replicato con nota del seguente tenore:

Con le presenti note si contesta in fatto e diritto la memoria depositata dalla compagnia Vodafone e si insiste nelle proprie difese, precisando quanto segue.

Preliminarmente, questa parte pone l'attenzione sul proprio documento depositato in atti denominato "disdetta".

Visionando il predetto documento si evince che in data giovedì 5 agosto 2021 XXXXXHotel ha inviato una pec alla compagnia Vodafone per chiedere la disattivazione del servizio "digital solution gsuite link n. 8124605": il servizio tuttavia è rimasto invece attivo, generando costi per un importo di Euro 3.147,60 contestati e dei quali si chiede rimborso.

Sussiste poi una ulteriore richiesta di disdetta sempre in atti denominata "disdetta 04.05.2022": con questa comunicazione il cliente segnalava la volontà di migrare verso altro operatore e inviava disdetta dai servizi eventualmente rimasti attivi in Vodafone, con indicazione delle numerazioni che dovevano essere disattivate.

Sono quindi presenti due disdette, a differenza di quanto sostenuto da Vodafone a pagina 2 della sua memoria, allorquando riferisce che risulta presente la sola disdetta del 4 maggio 2022, omettendo di valutare la precedente dell'agosto 2021, documento in prova contraria a fondamento delle richieste dell'Hotel XXX.

Ciò detto, riepilogando, l'utente XXX Hotels stipulava un contratto con Vodafone per avere la portabilità della numerazione storica e un sistema wi-fi con servizi funzionali per l'Hotel.

Tuttavia, per il funzionamento del sistema erano attivate anche linee secondarie associate non richieste dal cliente.

Una volta attivati i servizi, (alcuni dei quali avendo ora visionato il contratto mai richiesti dall'utente) il cliente non aveva alcun risparmio ma si trovava a spendere molto di più: in conseguenza, nell'agosto 2021 chiedeva la cessazione di un servizio inutilizzato e l'anno successivo con comunicazione del maggio 2022 comunicava la disdetta e volontà di migrare la linea storica verso altro gestore e cessare tutti gli altri servizi non necessari.

La migrazione avveniva in data 23 giugno 2022, come confermato anche da Vodafone.

Tuttavia, i servizi continuavano ad essere fatturati fino alla fattura datata 26/02/2023, con addebiti contestati in quanto relativi a servizi migrati o cessati.

Si precisa che non sono state contestate anomalie nel traffico dei dati, ma l'attivazione di linee secondarie mai richieste dall'utente che hanno generato costi aggiuntivi e non dovuti, in particolare al momento della migrazione con portabilità delle linee storiche dell'hotel verso altro gestore, poiché non disattivate unitamente al servizio principale voluto e conosciuto dall'utente.

Basti confrontare il contratto prodotto dalla medesima Vodafone e la lettera Vodafone, nelle 73 pagine delle proposte di contratto sono indicate le soluzioni per le sim mobili, una soluzione digitale e sono indicate 3 linee fisse (una storica e due di servizio). Nella lettera del 12 novembre a firma di Vodafone sono indicate 26 numerazioni secondarie associate, che erano attivate al fine di far funzionare il sistema, ma mai espressamente richieste dall'utente.

Una volta effettuata la migrazione delle tre numerazioni principali a giugno 2022 le numerazioni associate hanno continuato a generare costi di servizio, contestati e che non possono essere imputati all'utente.

Si contesta l'asserzione circa la non contestazione delle fatture.

Le fatture e i servizi sono stati contestati dall'utente, dapprima all'agente che aveva proposto il contratto telefonicamente dal personale di segreteria dell'Hotel e dal Dott. XXX personalmente e successivamente anche con reclami scritti in atti.

Destituito di fondamento è il riferimento alla tardività del reclamo e alla impossibilità di ottenere i dettagli del traffico telefonico, atteso che i reclami erano tempestivi e che comunque non si verte in materia di contestazione dei dati di traffico telefonico.

Ad ogni buon conto, si segnala sin d'ora che il cliente aveva comunque provveduto integralmente al pagamento delle somme delle fatture ad eccezione delle ultime i cui servizi erano già stati ampiamente contestati.

Sul punto, inoltre, sussiste un credito in favore dell'Hotel XXXX per la mancata cessazione con decorrenza dal 5 agosto 2021 del servizio digitali gsuite link di Euro 3.147,60 che è comunque superiore alla asserita fattura emessa per servizi contestati.

Non si comprende poi quale sia il comportamento che avrebbe generato il c.d. "concorso di colpa" ex art. 1227 c.c. citato e le conseguenze indicate per l'AGCOM. Ci si riserva ogni migliore replica.

In merito al contratto.

Vodafone, su richiesta di questa parte, produce il contratto, che non era stato consegnato in occasione della stipula e che era stato richiesto da questa difesa.

Si tratta di 73 pagine di diverse offerte sottoscritte nel tempo, come dimostrato dalle differenti date indicate a lato delle firme.

Le pagine così come inserite non risultano tutte consequenziali, non permettendo una corretta analisi complessiva.

In particolare, si può comunque desumere che si tratta di offerte dal 2018 al 2021: a mero titolo esemplificativo un'offerta da pag 6 fino a pagina 13 e da pagina 59 fino alla firma è relativa alla proposta del 07/02/2019; un'altra offerta da pagina 51 con firma al 27/11/2018, etc..

Al di là della difficile comprensibilità del contratto, si conferma che l'utente ha sottoscritto un contratto per sole tre numerazioni NP e non per tutte quelle che sono rimaste attive dopo la migrazione in quanto numerazioni associate, non presenti nelle proposte sottoscritte.

In merito al profilo amministrativo contabile.

Vodafone indica un dovuto asserito di Euro 2.860,41. A tal fine allega due fatture.

La fattura sub n. AO185XXXX del 19/10/2022 non risultava visibile nel portale Vodafone. E' stata infatti formulata domanda di ricevere copia per poterne visionare il contenuto in dettaglio (elementi non visibili nella fatturazione elettronica).

La fattura N. AP033XXXX del 26/02/2023 doveva essere stornata con nota di credito come da comunicazione del 05/12/2022 di Vodafone in atti.

In conseguenza dal punto di vista amministrativo-contabile si richiama il dettaglio sulle singole fatture presente nella memoria introduttiva che per chiarezza si riporta di seguito con le ulteriori specifiche delle fatture prodotte da Vodafone.

- N. AN22XXXX del 21/12/21 per 4.952,55 euro, contenente i costi del servizio, link n. 8124605 del quale era stata chiesta la cessazione con decorrenza dal mese di agosto 2021 per Euro 516,00 + iva;
- N. AO029XXXX del 19/02/22 per 5.394,41 euro, contenente i costi del servizio, link n. 8124605 del quale era stata chiesta la cessazione con decorrenza dal mese di agosto 2021 per Euro 516,00 + iva;
- N. AO069XXXX del 22/04/22 per 3.894,35 contenente i costi del servizio, link n. 8124605 del quale era stata chiesta la cessazione con decorrenza dal mese di agosto 2021 per Euro 516,00 + iva ;
- N. AO108XXXX del 21/06/22 per 4.786,19 euro, contenente i costi per 7 sim e 12 sim dati, 5 connettività e ICT per 33 licenze (e non più 34): nella predetta fattura sono inseriti i costi delle sim dati e ricaricabili per le quali era richiesta espressa disattivazione nell'agosto 2021, per altri servizi il 04/05/2022 e per servizi già migrati e dismessi.
- N. AO147XXXX del 19/08/22 per 2.425,84 euro contenente costi per 2 sim; 1 sim dati, 5 connettività e ICT per 32 licenze, servizi per i quali era richiesta la disattivazione nell'agosto 2021, per altri servizi il 04/05/2022 ed era avvenuta la migrazione confermata il giorno 23/06/2022.

Tutte queste fatture risultano pagate e da rimborsare secondo quanto indicato.

Residuano le fatture:

- N. AO229XXXX del 29/12/2022 di Euro 3.44,63 oggetto di nota di credito, quindi già stornata.
- N. AO185XXXX del 19/10/2022 di Euro 2.596,89, contestata e del quale era richiesta copia non essendo presente nel portale Vodafone il dettaglio per singole voci dei servizi addebitati, avendo ricevuto la sola copia elettronica della fattura. La fattura in questione contiene costi per il servizio link n. 8124605 del quale era stata chiesta la cessazione con decorrenza dal mese di agosto 2021 per Euro 516,00 + iva, costi per servizi migrati restavano attive le sole linee associate non richieste dall'utente) e da cessare dal 23/6/2022 e/o dal 04/05/2022. La fattura risulta integralmente non dovuta.
- N. AP033XXXX del 26/02/2023 di Euro 263,50 che secondo quanto riportato da Vodafone nella sua comunicazione doveva essere oggetto di nota di credito ma che viene richiesta nuovamente in questa sede.

L'Hotel XXX della XXX Hotels s.a.s., in persona del suo legale rappresentante, restano disponibili per valutare una soluzione conciliativa della vertenza insorta con la compagnia nanti a questa Ill.ma Autorità Garante e

PREMESSO QUANTO SOPRA

Rinnovano le proprie domande così come segue al fine di ottenere:

- L'immediata cessazione di tutti i servizi e del ciclo di fatturazione;
- Il rimborso della somma di Euro 3.147,60 per la mancata disattivazione del servizio digital solution link n. 8124605;
- Il rimborso parziale delle fatture contenenti i costi delle sim dati rimaste attive oltre il mese di maggio 2022, e conguagli pari a Euro 819,65;
- Lo storno delle fatture N. AO1857XXXX del 19/10/2022 di Euro 2.596,89 e N. AP033XXXX del 26/02/2023 di Euro 263,50 in quanto non dovute.
- L'indennizzo per il tardivo riscontro ai reclami per la somma di Euro 300,00;
- L'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, in applicazione di quanto previsto con delibera 73/11/cons e successive modifiche, con

riserva di miglior quantificazione e/o da valutare in via equitativa non inferiore ad Euro 1000,00. Con riserva di miglior quantificazione.

- Il rimborso delle spese di procedura in via forfettaria.

Salvo il risarcimento del danno da chiedere nelle opportune sedi.

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito indicato.

Per quanto riguarda la richiesta di cessazione di tutti i servizi e del ciclo di fatturazione si tiene conto di quanto dichiarato dall'Operatore nella propria memoria in data 29/09/2023: "l'utente è attualmente disattivo".

Per quanto riguarda la richiesta di rimborso per la mancata disattivazione del servizio "digital solution link n. 8124605", in considerazione della documentazione prodotta dall'istante che con PEC del 05-08-2021, debitamente corredata di ricevuta, richiedeva la cessazione del servizio oggetto della richiesta e che per tale motivo l'Operatore non avrebbe più dovuto fatturare, mentre dalla documentazione prodotta si evince che i costi del servizio corrispondente al link n. 8124605 compaiono in tutte le fatture emesse successivamente. Si accoglie pertanto la richiesta di rimborso se pagata o storno della corrispondente cifra erroneamente fatturata, più IVA, a partire dalla fattura n. AN 227XXXX fino alla chiusura del ciclo di fatturazione.

Per quanto riguarda la richiesta di rimborso parziale delle fatture contenenti i costi delle Sim rimaste attive dopo il mese di maggio 2022, dalla disamina della fattura n. AO108XXXX, si riscontra l'esattezza della contabilizzazione, pertanto si rigetta la richiesta.

Per quanto riguarda lo storno delle fatture n. AO185XXXXX e n. AP033XXXX che si riferiscono a periodi successivi alla disdetta delle SIM con Pec del 24-05-2022 e alla migrazione dei numeri principali dal 26-06-2022, come anche dichiarato dall'Operatore nella propria memoria, si

accoglie la richiesta e pertanto le suddette fatture dovranno essere stornate o rimborsate se pagate.

Vanno inoltre stornate tutte le fatture emesse successivamente fino a chiusura del ciclo di fatturazione con ritiro della pratica di recupero crediti e ripulitura amministrativo-contabile della posizione dell'utente.

Vengono invece rigettate le richieste di indennizzo per tardivo riscontro ai reclami non avendo prova di reclami gestiti tardivamente, i reclami presentati sono stati tutti riscontrati nei termini.

La richiesta di liquidazione dell'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti non può trovare accoglimento tenuto conto che il caso in esame riguarda, non l'attivazione di servizi mai richiesti dall'utente, bensì il ritardo nella disattivazione di servizi secondari, necessari per il funzionamento dei servizi all'interno dell'Hotel, legati a servizi principali regolarmente disdetti o migrati.

La mancata lavorazione di una disdetta non può essere assimilabile alla fattispecie dei servizi non richiesti – e come tale suscettibile di indennizzo-, dando luogo unicamente allo scioglimento dell'obbligazione contrattuale al versamento del corrispettivo, successivamente all'efficacia della disdetta.

Infine, in merito alle spese di procedura, in considerazione di quanto sopra evidenziato, della partecipazione dell'utente all'udienza di conciliazione e di definizione, si ritiene ragionevole liquidare in via equitativa in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di €. 200,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX HOTELS DI XXX XXXX E XXXX il Comitato delibera affinché l'operatore VODAFONE ITALIA SpA provveda:

- al rimborso in caso di effettuato pagamento o storno della cifra erroneamente fatturata relativa al servizio “digital solution gsuite link n. 8124605” più IVA, a partire dalla fattura n. AN 227XXXXXX fino alla chiusura del ciclo di fatturazione;

- allo storno o rimborso in caso di effettuato pagamento delle fatture n. AO18XXXX e n. AP 033XXXX e allo storno delle fatture emesse successivamente fino a chiusura del ciclo di fatturazione con ritiro della pratica di recupero crediti e ripulitura amministrativo-contabile della posizione dell'utente;

- alla liquidazione delle spese di procedura pari ad euro 200,00=.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

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

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

IL SEGRETARIO
Tiziana Salvatori

IL PRESIDENTE
Dott. Manfredi Maglio

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)