

	Presidente	Marco Mazzone Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente Capo	Stefano Danieli

Deliberazione n. 9 del 27 marzo 2024

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/642921/2023)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzone Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli		X

Preso atto altresì della presenza del Dirigente Capo, Avv. Stefano Danieli e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXX del 07/11/2023 acquisita con protocollo n. 0286477 del 07/11/2023;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. espone di essere stata intestataria di un'utenza fissa Vodafone Business (XXXXXXXXXX), nell'ambito della quale dichiara di aver ricevuto addebiti per “altri importi” per € 24,00, nelle fatture nr. AO06480408 di € 90,28, nr. AO10409944 di € 90,28, nr. AO13807693.

Contestando la fondatezza di tali addebiti a mezzo PEC, XXXXXXXXX evidenzia di non aver provveduto al pagamento delle fatture summenzionate e di aver visto la propria utenza fissa disattivata, senza preavviso, in data 8/7/2022, con conseguente perdita della numerazione, e di non aver ricevuto riscontro ai reclami e alle segnalazioni inoltrate via PEC all'operatore.

L'istante conclude chiedendo:

- a) lo storno integrale dell'insoluto con ritiro della pratica di recupero del credito;
- b) l'indennizzo per sospensione illegittima dall'8/7/2022;
- c) l'indennizzo per attivazione servizi non richiesti;
- d) l'indennizzo per perdita della numerazione;
- e) l'indennizzo per mancato riscontro al reclamo

2. La posizione dell'operatore

Con memoria difensiva del 18/12/2023, Vodafone rileva che la sospensione del servizio è stata dovuta unicamente al mancato pagamento della fattura AO06480408 e che l'utente sarebbe stato informato dell'esistenza di insoluti a mezzo mail. Rileva inoltre che l'utente non avrebbe provato il danno lamentato in formulario e che, comunque, avrebbe mantenuto una condotta colposamente tesa a concorrere nella causazione del danno, non attivandosi per prevenire il verificarsi del danno.

Conclude chiedendo l'integrale rigetto delle domande dell'utente, evidenziando la sussistenza di un insoluto per € 212,00=.

3. Motivazione della decisione

XXXXXXXXXX lamenta di aver subito la sospensione dell'utenza fissa Vodafone Business n. XXXXXXXXX e la conseguente perdita di numerazione, detenuta dal 2005, a seguito del mancato pagamento di 3 fatture, per importi oggetto di contestazione, indicati in fattura come “altri importi”. Lamenta altresì di aver inoltrato plurimi reclami a Vodafone senza aver ricevuto riscontro.

Vodafone evidenzia che i rilievi di parte istante sarebbero infondati in fatto e in diritto, concludendo per il rigetto delle domande.

All'esito dell'istruttoria, le richieste di parte istante appaiono parzialmente fondate e, conseguentemente, parzialmente accoglibili.

Preliminarmente, si ritiene che le richieste dell'utente relative all'integrale storno dell'insoluto, con ritiro della pratica di recupero del credito attivata dall'operatore (per mezzo della XXXXXXXXXX.) e all'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti possano essere trattate congiuntamente, poiché strettamente connesse sotto il profilo logico e caratterizzate da medesima origine (ossia l'addebito per voce "altri addebiti e accrediti").

Quanto alla richiesta di storno, si ritiene che la richiesta appaia fondata limitatamente agli importi ascrivibili alle voci "altri addebiti/accrediti" contestati. Gli importi riferiti a tali voci sono pari: i) Ad € 24,00, per la fattura AO06480408 del 14/04/2022 ii) Ad € 24,00, per la fattura AO10409944 del 14/06/2022 iii) Ad € 30,00, per la fattura AO13807693 del 04/08/2022 per complessivi € 78,00.

Relativamente a tali importi, l'operatore si limita ad allegare visure estratte dal proprio gestionale che non appaiono idonee a comprovare le ragioni sottostanti a motivare gli addebiti, né che tali ragioni siano state rese note all'utente. E anzi, nella PEC di riscontro di Vodafone a un reclamo di parte istante, datata 18/7/2022, l'operatore non ha indicato – come ben avrebbe potuto - quale fosse la pretesa motivazione sottostante alla voce "altri addebiti/accrediti". Al riguardo, tuttavia corre l'obbligo di evidenziare che l'utente ha omesso il pagamento delle n. 3 fatture contestate per intero, sebbene, a ben vedere, la contestazione riguardasse esclusivamente la specifica voce "altri addebiti/accrediti", come sopra quantificata; l'insoluto, invece, indicato dall'Operatore e non contestato dall'istante, è pari ad € 212,00.

Ne consegue che, a tutto voler concedere, l'accoglimento della richiesta di storno non potrebbe comunque eccedere la somma delle singole voci "altri addebiti/accrediti" nelle fatture contestate, pari ad € 78,00, rimanendo invece integralmente dovuta da parte istante a Vodafone la differenza, avendo l'utente fruito di ogni altro servizio contrattualmente pattuito (v. delibera Agcom 664/06/CONS).

Si ritiene pertanto dovuto lo storno delle fatture insolute limitatamente ad € 78,00= (cioè per gli importi riferiti alle voci "altri addebiti/accrediti" riportati nelle fatture contestate, come meglio specificati sopra, ai punti i), ii) e iii)). Rimane invece a carico dell'utente la differenza pari ad € 134,00 (€ 212,00- € 78,00).

Quanto all'indennizzo per "attivazione servizi non richiesti", si ritiene non fondata la richiesta formulata da parte istante, poiché non provata e non articolata, né nel formulario né tantomeno in memoria di replica.

Si ritiene parzialmente fondata la richiesta di parte istante di indennizzo relativo alla sospensione illegittima dell'utenza n. 0498862278.

A tal proposito, si rammenta che i fattori abilitanti al riconoscimento dell'indennizzo, così come individuati all'art. 5, comma 1, del Regolamento Indennizzi coincidono con la sospensione o cessazione amministrativa in assenza dei relativi presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso.

Nel caso qui in esame, l'operatore: non ha allegato prova di aver comunicato alcunché in proposito all'istante, limitandosi in memoria a dar conto (peraltro con contestazione di XXXXXXXXX) di aver inviato "mail di avviso della presenza di insoluti"; non ha neppure allegato il contratto sottoscritto con XXXXXXXX né le relative condizioni generali, con ciò non producendo alcuna esimente per la propria responsabilità e, in definitiva, non contestando specificamente i fatti per come ricostruiti da parte istante (v. delibera Agcom n. 6/12/CIR). Al di là di qualunque considerazione di merito riguardante la sussistenza o meno della morosità, della debenza degli addebiti non corrisposti e della ricorrenza degli altri requisiti di cui all'articolo 5, comma 2 del Regolamento, va evidenziato che non risulta agli atti alcuna prova riguardante l'invio al cliente del preavviso di sospensione e, eventualmente, di successiva disattivazione della linea (v. Co.Re.Com. Umbria n. 6/2022).

Con riferimento al periodo da indennizzarsi, si esprimono le seguenti considerazioni.

Parte istante ha inoltrato a Vodafone un primo reclamo formale a mezzo PEC (datato 4/8/2022), a mezzo del quale ha chiesto il recupero e la riattivazione della linea 0498862278, e ha reiterato le medesime richieste con successivo secondo reclamo formale a mezzo PEC (datato 17/9/2022). Successivamente a tale data e fino al 8/5/2023, XXXXXXXX non ha dato prova di aver ulteriormente rivolto reclami o richieste a Vodafone, né di aver richiesto il recupero e/o la riattivazione dell'utenza, né ha attivato alcuna procedura d'urgenza avanti a questo Comitato per la riattivazione del servizio. Con nota dell'8/5/2023, XXXXXXXX ha provveduto a contestare ulteriormente la fatturazione e a chiedere il risarcimento degli asseriti danni subiti, senza tuttavia rinnovare la richiesta di recupero/riattivazione dell'utenza.

Quanto precede induce a ritenere che la richiesta di cui al presente paragrafo sia accoglibile limitatamente al periodo intercorrente tra le due date del 4/8/2022 e del 17/9/2022, per un totale di n. 44 giorni, con esclusione dei periodi ulteriori e intercorrenti tra il 17/9/2022 e il 8/5/2023, per i motivi sopraesposti.

La circostanza che parte istante sia rimasta sostanzialmente inerte per circa 8 mesi (dal 17/9/22 al 8/5/23) e che non abbia richiesto l'attivazione di procedura d'urgenza (concorrendo in buona sostanza a che l'operatore permanesse nel proprio inadempimento contrattuale) orienta questo Comitato nel ritenere corretta una diminuzione dell'indennizzo di cui all'art. 5, comma 1 del Regolamento (comprensivo del raddoppio del beneficio previsto per le utenze affari), in via equitativa del 30%, di talché Vodafone dovrà corrispondere a XXXXXXXX € 462 (€ 15 x 44 die = 660,00, diminuiti del 30%).

Si ritiene fondata la richiesta di indennizzo formulata da parte istante, con riferimento alla perdita della numerazione.

Parte istante comprova di aver detenuto il numero di telefono XXXXXXXX fin dal 2005 e fino al 2022 compresi. Nulla allega in proposito parte resistente a discarico della propria responsabilità (v. Co.Re.Com. Umbria n. 6/2022), rendendo pertanto i fatti allegati da parte istante non contestati e provati. L'indennizzo sarà riconosciuto nella misura, prevista dall'art. 10 del Regolamento indennizzi, di € 100,00= (cento/00) per ciascun anno di detenzione del numero di telefono, moltiplicato per 16 anni (periodo 2006-2022) di detenzione fino a concorrenza del massimale indennizzabile (€ 1.500,00=), quadruplicato in ragione della natura business dell'utenza (ai sensi dell'art. 13, comma 3 del Regolamento). Vodafone dovrà pertanto corrispondere all'istante, a titolo di indennizzo di cui all'art. 10 del Regolamento, complessivi € 6.000,00= (seimila/00).

Si ritiene fondata la richiesta di indennizzo formulata da parte istante, con riferimento al mancato riscontro ai reclami.

Per i motivi già dianzi esaminati, possono trovare accoglimento le richieste relative alle note PEC inviate a Vodafone nelle date del 4/8/2022 e del 17/9/2022, per le quali l'operatore resistente non prova di aver fornito alcun riscontro all'interessato.

L'indennizzo per mancato riscontro ai reclami di cui all'art. 12 del Regolamento indennizzi che Vodafone dovrà corrispondere all'istante è pertanto quantificato in € 300,00 (trecento/00).

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXX nei confronti di Vodafone s.p.a, di talché l'operatore Vodafone S.p.A. è tenuto, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento:
 - a stornare l'insoluto delle fatture intestate ad XXXXXXXXXXXXXXX. limitatamente alla somma di € 78,00= (settantotto/00), oltre al ritiro della pratica di recupero del credito avviata, a proprie esclusive cura e spese;
 - a corrispondere ad XXXXXXXXXXXXXXX gli indennizzi come sottoindicati: € 462,00= (quattrocentosessantadue/00) a titolo di indennizzo per sospensione illegittima del servizio ai sensi dell'art. 5 del Regolamento indennizzi; € 6.000,00= (seimila/00) a titolo di indennizzo per perdita della numerazione, ai sensi dell'art. 10 del Regolamento indennizzi; € 300,00= (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclami, ai sensi dell'art. 12 del Regolamento indennizzi, per una somma complessiva pari a € 6.762,00= (seimilasettecentosessantadue/00).
 - di determinare la compensazione delle poste indennitarie dovute da Vodafone in favore di XXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX come sopra indicate, con la differenza dovuta da parte istante all'operatore in forza delle fatture AO06480408, nr. AO10409944, nr. AO13807693, per € 134,00= (centotrentaquattro/00), a seguito dello storno riconosciuto per € 78,00= (settantotto/00).
 - di determinare, per l'effetto di quanto sopra stabilito, che l'importo che Vodafone dovrà effettivamente corrispondere a XXXXXXXXXXXXXXX sarà pari ad € 6.628,00 (seimilaseicentoventotto/00).
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. 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.

Il Dirigente Capo
Fto^(*) Avv. Stefano Danieli

Il Presidente
Fto^(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto^(*) Arianna Barocco

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.