

**DELIBERA N. 17 - 2023**

**XXX/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/317063/2020)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 27/04/2023;

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*” e s.m.i.;

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 “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

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 del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 17/08/2020 acquisita con protocollo n. 0345009 del 17/08/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

“Nel mese di giugno 2019 ho aderito all'offerta Total Giga Digital telefonicamente, ho chiesto chiaramente se vi erano costi aggiuntivi perché non volevo avere sorprese, l'operatore mi ha attivato l'offerta che ho sottoscritto (All1) in data 12-06-2019. Il 18-06-19 mi arriva dalla Vodafone una busta con una sim XXX dentro. Ho chiamato il call per sapere del modem e l'operatore mi ha informato che la collega aveva sbagliato ad attivarmi l'offerta, senza modem, ho chiesto di inviarmelo, ma mi è stato detto che dovevo esercitare diritto di ripensamento e richiedere una nuova offerta. Così ho fatto, ho sottoscritto una nuova offerta (All 2) e ho mandato una raccomandata A/R (All 3 - All. 4) nei modi previsti dal sito <http://www.vodafone.it/portal/Privati/Per-il-Consumatore/Home/Contratti-e-Moduli/Diritto-di-recesso-e-disdetta> il giorno 22-06-2019. Ho ricevuto la sim XXX e il modem Non ho avuto nessuna risposta. A settembre ricevo la prima fattura (All. 5) dove mi vedo conteggiate tutte e due le sim, sulla sim XXX che è quella realmente utilizzata mi vengono addebitati costi per servizi non richiesti e non utilizzati (Rete sicura). Ho chiamato più di 10 volte la Vodafone per avere chiarimenti sulla fatturazione della doppia sim e dei costi non dovuti senza avere una risposta sensata e pertanto in data 10/09/2019 invio reclamo (vedi All.6-7). Vodafone non dà alcun riscontro e continua a inviare fatture errate (Vedi All. 8 Fat XXX del 19 ottobre 2019) e pertanto in data 06.11.2019 Invio ulteriore reclamo per contestare il proseguo dell'indebita fatturazione della sim XXX e il servizio rete sicura sulla sim XXX (già contestato con reclamo del 6.11.2019- Vedi All.10) e pago per differenza le fatture errate (XXX – XXX). Vodafone non dà riscontro neanche a questo reclamo e in data 15/12/2019 mi accorgo che la sim XXX non funziona più. In data 16.12.2019 ho contatto il servizio clienti per chiedere il motivo del non funzionamento e mi è stato riferito che da sistema era tutto a posto e pertanto si trattava del router o problemi della sim. Dopo i dovuti controlli in data 19/12/2019 ho ricontatto il servizio clienti che mi ha riferito che Vodafone aveva sospeso la sim per un insoluto di 32,49 € relativo alla fattura XXX del 19 ottobre 2019. In data 23/12/2019 invio reclamo a Vodafone per contestare l'indebita sospensione sim XXX dal 15.12.2019 (Vedi All. 11) senza alcuna comunicazione e motiva (perché i 32,49 € non si tratta di insoluto ma importo contestato con reclami del 21/06/2019 e del 06.11.2019 mai riscontrati da Vodafone). Vodafone non risponde a questo ennesimo reclamo, non attiva la sim XXX ma in data 18.02.2020 minaccia la sospensione del servizio già sospeso dal 15.12.2019 (vedi All.12). Visto il totale silenzio di Vodafone apriamo ricorso al corecom e richiediamo l'attivazione della sim XXX (GU5) In data 06/03/2020 è stato emesso PROVVEDIMENTO TEMPORANEO Fascicolo n. GU5/249648/2020 del 06/03/2020 dal corecom Piemonte in cui si comunicava a Vodafone: Si DISPONE ai sensi dell'art. 5 del Regolamento che l'OPERATORE

Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) provveda a riattivare la sim dati XXX, entro il giorno 11/03/2020, avendo cura di comunicare entro le successive 48 ore l'avvenuta ottemperanza alla parte istante e a questo Ufficio tramite accesso al sistema telematico ConciliaWeb Vodafone in data 14/03/2020 fa le seguenti memorie. Spett.le Corecom, con la presente si comunica che si è provveduto ad avviare la procedura ai fini dello svolgimento delle dovute verifiche in merito alla problematica lamentata dall'utente. Sarà cura dell'operatore fornire aggiornamenti. Cordiali saluti Vodafone non ha più informato l'istante né tanto meno il corecom piemonte tramite conciliaweb dell'attivazione della sim XXX. In data 09/06/2020 in sede conciliativa (dopo controlli ai sistemi Vodafone) comunica che la sim è stata attivata dall'operatore in data 27/04/2020.

La richiesta che l'utente intende avanzare è di un indennizzo complessivo pari ad € 1.848,00 così dettagliata: i) Rimborso di 11,88 € relativo al canone della sim XXX della prima fattura Vodafone (vedi All.5); ii) Rimborso dei canoni di 1,22 € relativo al servizio rete sicura (servizio mai richiesto) addebitato sulla sim XXX della prima fattura Vodafone (vedi All.5); iii) Storno dei canoni addebitati sulla sim XXX (fino alla cessazione della sim) e canoni rete sicura (fino alla cessazione del servizio) addebitati sulla sim XXX; iv) Indennizzo 547 € per indebita attivazione del servizio rete sicura [219 x 2,50 dal 27/07/2019 (vedi All.5) alla data del 04/03/2022]; v) Indennizzo di 1.327,50 € per indebita sospensione del servizio sulla sim XXX [177 gg x 7,50 dal 15.12.2019 (giorno dell'indebita sospensione del servizio) al 09/06/2020 (data dell'udienza di conciliazione in cui Vodafone ci comunica l'attivazione della sim)]; vi) Storno dei canoni della sim XXX dal 15.12.2019 al 09/06/2020; vii) Indennizzo di 300 € per mancato riscontro al reclamo del 9.9.2019 relativa all'indebita fatturazione della sim XXX e l'indebita fatturazione del servizio rete sicura sulla sim XXX (vedi All.6); viii) Indennizzo di 300 € per mancato riscontro al reclamo del 23.12.2019 relativa all'indebita sospensione del servizio sulla sim XXX (vedi All.11); ix) Il rimborso delle spese necessarie all'espletamento delle procedure (Corecom, Agcom) il cui importo si rimette alla decisione di codesta autorità ai sensi dell'art. 19 comma 6, della delibera 173/07/cons atteso che ho richiesto consulenza tecnica visto che l'operatore non ha dato alcun riscontro al mio reclamo anzi ha fatto intervenire una miriade di società di recupero crediti che del mio reclamo non sapevano nulla.”

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore Vodafone, con memoria difensiva del 07/10/2020 rappresenta quanto segue:

“La Sig.ra XXX, con istanza prot. 345009 del 17.8.2020, ha chiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. (di seguito Vodafone). Tale richiesta, in estrema sintesi, troverebbe fondamento nel comportamento antigiusuriero serbato dal gestore in merito al contratto avente codice cliente XXX. Vodafone evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore della Sig.ra XXX. La scrivente società, invero, rappresenta che la sim XXX è

rimasta attiva fino al 17.10.2019, ovvero sino alla richiesta inoltrata dall'utente tramite pec il 10.9.2019. Successivamente, poi, a seguito dei reclami inviati da parte dell'istante per i canoni addebitati, Vodafone ha provveduto ad accreditare l'importo di euro 33,00 tramite compensazione visibile nella fattura XXX del 20.2.2020 (cfr. all. 2). Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/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". 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. 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. Vodafone, inoltre, rileva di aver altresì riscontrato i reclami di parte ricorrente con apposite note informative (cfr. all. 3). La scrivente società, infine, contesta tutte le richieste di indennizzo avanzate poiché infondate in fatto oltre che in diritto. Nello specifico, ad ogni buon conto, Vodafone eccepisce l'infondatezza della richiesta di indennizzo di euro 1.327,50 per l'asserita sospensione subita poiché, come peraltro confermato dalla stessa parte ricorrente, l'odierna esponente ha inviato apposita comunicazione di preavviso, in ossequio alla normativa di settore nonché alle disposizioni Agcom (cfr. all. 4). Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 198,47. 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 198,47."

L'istante ha poi così replicato:

In riferimento "omissis.... -2.1 Vodafone evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore della Sig.ra XXX." Dichiarazione priva di valore che verrà smontata integralmente dai fatti e dalle prove prodotte. In riferimento "La scrivente società, invero, rappresenta che la sim XXX è rimasta attiva fino al 17.10.2019, ovvero sino alla richiesta inoltrata dall'utente tramite pec il 10.9.2019." Dichiarazione non provata ed errata per i seguenti motivi: - Vodafone era tenuta a cessare la sim XXX dal 22/06/2019 a seguito della raccomandata del 22/06/2019 (All 3 - All. 4) e nei modi previsti dal sito <http://www.vodafone.it/portal/Privati/Per->



ilConsumatore/Home/Contratti-e-Moduli/Diritto-di-recesso-e-disdetta con cui l'istante ha esercitato il diritto di recesso. - La controparte non prova assolutamente che la sim XXX è stata cessata in data 17/10/2019 - La controparte non prova che la sim XXX è stata cessata perché era stata indebitamente fatturata o cessata insieme alla sim XXX (in data 15/12/2019) perché a suo dire esisteva un presunto insoluto. - In riferimento "Successivamente, poi, a seguito dei reclami inviati da parte dell'istante per i canoni addebitati, Vodafone ha provveduto ad accreditare l'importo di euro 33,00 tramite compensazione visibile nella fattura XXX del 20.2.2020 (cfr. all. 2).“ Dichiarazione generica , priva di valore e tardiva per i seguenti motivi : - Il rimborso dei 33 € non è mai stato comunicato all'istante e neanche in queste memorie indica a cosa si riferisce. - La fattura n° XXX fa riferimento al periodo dal 16/12/2019 al 15/02/2020 in cui la sim XXX era stata indebitamente cessata ( 15/12/2019 ) e non riattivata , pertanto non riguarda assolutamente un indennizzo per indebita sospensione del servizio sulla sim - A seguito di questo ipotetico rimborso di cui non si capisce il motivo la sim XXX (indebitamente sospesa) non viene attivata né tantomeno vengono stornate le fatture in cui sono stati addebitati i canoni della sim XXX e i canoni rete sicura sulla sim XXX (debitamente contestati). - Il canone addebitato nella fattura XXX per la sim XXX per il periodo dal 16/12/2019 al 15/02/2020 non doveva essere fatturato perché la sim era stata indebitamente fatturata. - Il debito di Vodafone di 12,99 € previsto dalla fattura XXX non è mai stato restituito (vedi all.A). - La fattura XXX non è mai arrivata all'istante. - L'ipotetica fattura anche se inviata sarebbe arrivata dopo che l'istante ha aperto il ricorso UG e Gu5 in data 25/02/2020. È evidente che trattasi di un finto rimborso (tardivo e indefinito) emesso a seguito dell'apertura del ricorso UG e Gu5 per palesare un ipotetico rimborso automatico. In riferimento "Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/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". Si evidenzia che ai sensi dell'art. 3 "indennizzi automatici" dall'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS se l'operatore ammette le sue responsabilità può indennizzare l'istante in maniera automatica per gli indennizzi previsti agli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1, mediante accredito nella prima fattura utile decorsi quarantacinque giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso utilizzando gli indennizzi previsti dalla carta servizi. Ma nel caso di specie la controparte non ammette le proprie responsabilità e non ha effettuato alcun rimborso né indennizzo e pertanto è doveroso applicare gli indennizzi previsti dall'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS e non quelli di carta servizi. Inoltre a titolo conoscitivo (perché sarà oggetto di nuovo ricorso) si comunica che dopo pochi giorni dalla data in cui abbiamo appreso della riattivazione della sim XXX (09/06/2020 durante l'udienza di conciliazione) Vodafone ha nuovamente disattivato la sim. In riferimento "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.“ Eccezione e richieste prive di valore e basate sul nulla

per i seguenti motivi : - alcuna richiesta risarcitoria è stata fatta dall'istante nel presente ricorso - tutte le richieste di rimborso e storno sono basate per la mancata cessazione e l'indebita sospensione dei servizi . - tutti gli indennizzi richiesti sono stati calcolati sui disservizi patiti dall'istante e che la controparte continua a cagionare all'istante. In riferimento "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. "L'istante ha contestato fatti ben precisi e li ha dimostrati con reclami puntuali che non hanno prodotto alcun intervento da parte della Vodafone per risolvere il problema o per dimostrare al loro cliente che il problema non sussisteva . Dai fatti sopra esposti e provati è evidentissimo che Vodafone : - non ha cessato la sim XXX nonostante l'istante ha correttamente esercitato il diritto di recesso - ha indebitamente sospeso la sim XXX solo perché l'istante ha contestato le fatture (pagandole per differenza) per la mancata cessazione della sim XXX - non ha dato alcun riscontro agli innumerevoli reclami Pertanto la controparte ha avuto anche un comportamento colposo perché senza alcun motivo non ha cessato la sim XXX e per costringere a pagare l'indebito fatturato ha sospeso il servizio sulla sim XXX. Detto ciò nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che – trattandosi nel caso di specie di rapporto contrattuale – la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 Cod. civ, secondo cui il gestore che non prova di aver erogato in modo regolare il servizio è tenuto al risarcimento del danno. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi il 3 creditore della prestazione, tipicamente l'utente dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto (Contratto, Fatture, Cessazione, Reclami presentati dall'istante), mentre il debitore della prestazione cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento perché, in mancanza l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. In riferimento "Vodafone, inoltre, rileva di aver altresì riscontrato i reclami di parte ricorrente con apposite note informative (cfr. all. 3)." Dichiarazione non corretta perché alcun riscontro è mai arrivato all'istante né tantomeno la controparte dichiara quali sarebbero questi ipotetici riscontri. È bene evidenziare che le note informative prodotte dalla controparte sono prive di valore legale perché scritte da personale Vodafone senza alcuna possibilità di verificare che quanto scritto su di esse siano comunicazioni realmente avvenute. A riprova di ciò non sussiste alcuna prova dell'invio e della ricezione del l'ipotetico messaggio da parte del mio cliente, in totale violazione dell'art. 2697 c.c. Andando ad analizzare le ipotetiche risposte queste sono generiche e non comunicano nulla (vedi All. 3 controparte). In riferimento "Nello specifico, ad ogni buon conto, Vodafone eccipisce l'infondatezza della richiesta di indennizzo di euro 1.327,50 per l'asserita sospensione subita poiché, come peraltro confermato dalla stessa parte ricorrente, l'odierna esponente ha inviato apposita comunicazione di preavviso, in ossequio alla normativa di settore nonché alle disposizioni Agcom (cfr. all. 4). 3 -2.3" Eccezione priva di valore legale e sostanziale per i seguenti motivi : - La sim XXX è stata sospesa in data 15/12/2019 (fatto non contestato dalla controparte) mentre il preavviso di sospensione del servizio è arrivato in data 18/02/2020 : Da: Vodafone Date: mar 18 feb 2020 alle ore 14:42 Subject: Preavviso sospensione servizio - cod. cliente:



XXX To: cristinaXXX98@gmail.com - Il preavviso di sospensione del servizio riguardavano le fatture XXX 20,01€ AL19767368 32,49 che erano state debitamente contestate e pagate per differenza . - La parte non pagata riguardava la sim XXX indebitamente fatturata e non la sim XXX (oggetto di sospensione e del contendere) che è stata regolarmente pagata. Considerato che ai sensi delibera n. 353/19/CONS art. 1 art.2 a b si ribadisce: 1. l'obbligo dell'operatore di informare l'utente con congruo preavviso prima della sospensione e questa può essere del solo servizio interessato dal mancato pagamento. 2. Ai fini del comma 1: a) non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento; b) il mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione non risultano ulteriori fatture insolte Proseguì Per quanto provato è evidentissimo che Vodafone non poteva disporre la sospensione della sim XXX. In riferimento "Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo" Si evidenzia che la disattivazione effettuata dalla controparte è illegittima e sarà oggetto di ulteriore ricorso che sarà presentato al corecom Piemonte. In riferimento " e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 198,47. "Dichiarazione non vera e non provata perché alcuna documentazione contabile viene allegata agli atti a riprova di tale affermazione. Si evidenzia che l'importo di 198,47 € non è un insoluto ma è la somma di diversi importi debitamente contestati nonché oggetto del presente ricorso e del nuovo ricorso UG che saremo costretti ad aprire al corecom Piemonte. Tali importi riguardano: - i canoni indebitati fatturati sulla sim XXX quando il servizio è stato indebitamente sospeso - i canoni indebitamente fatturati sulla sim XXX che doveva essere cessata - costi vari per sospensione e riattivazione delle sim XXX indebitamente sospese (nuovo UG) - nuovi costi della sim XXX dopo la riattivazione del servizio a seguito Gu5 (nuovo UG) - gli interessi di mora arbitrariamente fatturati. In riferimento" 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 consequenziale, 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 198,47." Per quanto sopra esposto e provato e per le memorie presentate dalla controparte si richiede la conferma di tutte le richieste fatte dall'istante nel Gu14. Le eccezioni presentate della controparte sono prive di valore e non spostano la totale responsabilità dell'operatore nei disservizi patiti e patenti che Vodafone sta cagionando all'istante. In riferimento alla richiesta dello storno del presunto insoluto di 198,47 € si richiede di rigettare la richiesta in quanto si tratta di un credito non dimostrato (alcuna fattura a riprova del credito vantato viene allegata agli atti) e certo perché tutte le fatture di Vodafone sono state contestate e pagate per differenza. Alcune fatture riguardano il presente ricorso altre riguarderanno il nuovo ricorso UG che saremmo

costretti ad aprire al Corecom Piemonte a causa di disservizi (con relative fatture) emersi nelle more del presente ricorso.

### **3. Motivazione della decisione**

#### **Sul rito.**

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile.

#### **Nel merito.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Con riferimento alla richiesta sub i), si ritiene di accoglierla, in quanto per la SIM XXX è stato esercitato diritto di ripensamento con A/R, agli atti del procedimento, in data 22/06/2019 e ricevuta dal gestore il 25/06/2019. La prima fattura ricevuta dall'istante, emessa il 21/08/2019, riferita al periodo di fatturazione 20/06/19 – 15/08/2019, contiene addebiti relativi alla suddetta SIM, per euro 11,88. Considerato che l'esercizio del diritto di ripensamento e la conseguente richiesta di cessazione della SIM è stato suggerito all'istante dal servizio clienti, a seguito di un errore sulla prima proposta di abbonamento, fatto mai contestato dall'operatore, si ritiene corretto che eventuali costi riferiti alla SIM XXX, non siano addebitabili all'istante e debbano, di conseguenza, essere stornati o rimborsati, qualora corrisposti. L'istante chiede poi il rimborso dei canoni di 1,22 € relativi al servizio rete sicura, in quanto servizio mai richiesto, addebitato sulla sim XXX della prima fattura Vodafone. Da analisi istruttorie emerge che nella proposta di abbonamento, allegata al fascicolo documentale, nella sezione dedicata alla descrizione dell'offerta, viene specificato che ..“per l'offerta selezionata è prevista l'attivazione del servizio Vodafone rete Sicura. Il Cliente potrà disattivare il Servizio in ogni momento accedendo con il proprio account al sito [faidate.vodafone.it](http://faidate.vodafone.it) o chiamando il 42071...”. Non si tratta dunque di servizio mai richiesto, ma legato all'attivazione dell'offerta prescelta. Premesso che l'istante ne è stato informato all'atto della sottoscrizione della proposta e non ha proceduto a richiedere la disattivazione con le modalità indicate o comunque non ha allegato documentazione in tal senso, si ritiene che l'addebito sia stato correttamente fatturato e pertanto si rigetta la richiesta di cui sub ii). Con riferimento alla richiesta di cui sub iii), di storno dei canoni addebitati sulla sim XXX (fino alla cessazione della sim) e canoni rete sicura (fino alla cessazione del servizio) addebitati sulla sim XXX, occorrono delle precisazioni. La SIM XXX doveva essere cessata, come da richiesta dell'istante del 22/06/19, non riscontrata e peraltro non contestata dall'operatore; è pertanto corretto che tutti i canoni ad essa riferiti vengano stornati su tutte le fatture fino alla cessazione della stessa. Invece, per quanto concerne i canoni rete sicura, addebitati sulla SIM utilizzata dal cliente (XXX), seppur contestati come servizio mai richiesto, non si rinviene in atti alcuna richiesta di cessazione dello stesso, come indicato nella proposta di abbonamento e pertanto sono correttamente fatturati. Considerato poi che il gestore, nelle memorie difensive, comunica di aver provveduto, in riscontro ai reclami inviati dall'istante per i canoni contestati, ad accreditare l'importo di euro 33,00, visibile sulla



fattura n. XXX del 20/02/2023, allegata in atti, è del tutto evidente come i suddetti canoni siano stati effettivamente rimborsati all'istante con la fattura di cui sopra, pur in assenza di qualsiasi richiesta di cessazione. Per le ragioni già espresse, non è quindi accoglibile la richiesta di cui sub iv), l'indennizzo di 547 € per indebita attivazione del servizio rete sicura [219 x 2,50 dal 27/07/2019 (vedi All.5) alla data del 04/03/202]. Premesso e ribadito che l'attivazione del servizio rete Sicura è stato contestuale all'attivazione dell'offerta, come riportato nella proposta di abbonamento in atti (con possibilità di disdetta in qualsiasi momento), non può definirsi "servizio indebitamente attivato" e pertanto non è possibile accogliere la relativa richiesta di indennizzo. In riferimento alla richiesta sub v), - indennizzo di 1.327,50 € per indebita sospensione del servizio sulla sim XXX [177 gg x 7,50 dal 15.12.2019 (giorno dell'indebita sospensione del servizio) al 09/06/2020 (data dell'udienza di conciliazione in cui Vodafone ci comunica l'attivazione della sim)], preme innanzitutto evidenziare come l'indebita sospensione sia riferita non alla SIM XXX, erroneamente indicata dall'istante, ma alla SIM XXX. Da verifiche istruttorie risulta che in data 23/12/2019, l'istante abbia inviato PEC per reclamare l'indebita sospensione della SIM XXX, avvenuta in data 15/12/19. Non si ha evidenza documentale che l'istante ne sia stato preventivamente informato, considerato oltretutto che il preavviso di sospensione, allegato da entrambe le parti, è datato 18/02/2020 e quindi assolutamente tardivo. Si configura, pertanto, una sospensione in assenza del previsto preavviso, ex art. 5, Delibera Indennizzi. Il periodo indicato dall'istante va dal 15/12/2019, primo giorno della sospensione al 09/06/2020, data dell'udienza di conciliazione. L'istante dichiara che in sede di udienza di primo grado, proprio il 09/06/2020, il gestore comunica la riattivazione essere avvenuta in data 27/04/2020, seppur in assenza di notifica in tal senso sul fascicolo GU5. Considerato che non si hanno contestazioni in ordine alla data di riattivazione e valutato che l'indennizzo, ex Delibera, conteggia un ristoro economico per ogni giorno di sospensione effettiva, non si ritiene corretto indennizzare fino al giorno dell'udienza, ma si considera valida la data comunicata dal gestore, dopo verifiche sui sistemi, alla presenza delle parti, ossia il 27/04/2020, a maggior ragione in quanto non contestata. Pertanto, per l'indebita sospensione della SIM, si ritiene corretto che spetti all'istante l'indennizzo di euro 1.005,00 (€ 7,50/giorno per 134 gg., dal 15/12/2019 al 27/04/2020). Con riferimento alla richiesta di cui sub vi), storno dei canoni della sim XXX dal 15.12.2019 al 09/06/2020, è corretto che vengano rimborsati/stornati i canoni fatturati nel periodo effettivo di sospensione che, per quanto sopra espresso, intercorre dal 15/12/19 al 27/04/2020. In merito al punto sub vii), Indennizzo di 300 € per mancato riscontro al reclamo del 10.9.2019 relativa all'indebita fatturazione della sim XXX e l'indebita fatturazione del servizio rete sicura sulla sim XXX (vedi All. 6), si precisa che non è stato rinvenuto in atti alcun riscontro al suddetto reclamo. Il gestore ha specificato nelle memorie difensive di aver cessato la SIM il 17/10/2019, a seguito della richiesta dell'utente inoltrata con PEC il 10/09/2019, ma di questo non si ha alcuna prova documentale e pertanto la richiesta dell'istante di vedersi riconosciuto l'indennizzo per mancata risposta ai reclami ai sensi dell'art. 12, Delibera Indennizzi è meritevole di accoglimento, nella misura massima di € 300,00. Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto sub viii), Indennizzo di 300 € per mancato riscontro al reclamo del 23.12.2019 relativa all'indebita sospensione

del servizio sulla sim XXX (vedi All.11), preme rilevare che anche in questo caso è evidente un refuso materiale relativo all'indicazione della SIM. La sim XXX, indicata dall'istante, è quella interessata dalla prima richiesta di cessazione, in fase di esercizio del diritto di ripensamento ed è pertanto pacifico che la SIM per la quale viene richiesto l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo è invece la SIM XXX. Tuttavia, nella fattispecie, si ritiene che la richiesta sub viii) sia stata assorbita e soddisfatta con l'accoglimento della richiesta di cui sub v). Sulle spese di procedura, richieste con il deposito delle repliche, da quanto esposto emerge che non sussistono, nel caso di specie, i presupposti per riconoscerle, sia perché non documentate, sia perché non né è stata dimostrata la necessità e giustificatezza alla luce del fatto che la procedura è gratuita.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

### **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore Vodafone Italia SpA (Ho Mobile - Teletu), in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- rimborsare € 11,88 relativo al canone della sim XXX, addebitati sulla prima fattura Vodafone, o eventualmente stornarli qualora non corrisposti;
- stornare/rimborsare i canoni addebitati sulla sim XXX fino alla cessazione stessa;
- erogare, tramite assegno o bonifico bancario, l'indennizzo di euro 1.005,00 (€ 7,50/giorno per 134 gg., dal 15/12/2019 al 27/04/2020), per l'indebita sospensione della SIM XXX, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- stornare/rimborsare i canoni della sim XXX nel periodo effettivo di sospensione dal 15/12/19 al 27/04/2020;
- erogare tramite assegno o bonifico bancario, l'indennizzo di 300 € per mancato riscontro al reclamo del 10.9.2019, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- si rigettano le richieste di cui sub ii), iv), viii) e ix).

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.

Torino, 27 aprile 2023

IL PRESIDENTE  
Vincenzo Lilli