

DELIBERA N. 52/2012

(GU14/68054/2019)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 29/03/2022;

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 modificata 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*” e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 14/01/2019 acquisita con protocollo n. 0014183 del 14/01/2019;

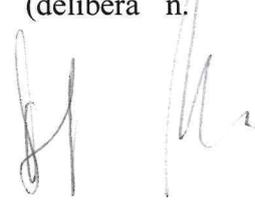
VISTI gli atti del procedimento;

Relatore del Comitato Avv. [REDACTED];

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente la società [REDACTED] con codice fiscale/ P. Iva [REDACTED] presentata in data 14/04/2020 dal legale rappresentante [REDACTED] l’istanza che, ai sensi degli art. 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n.





203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Italia SpA. Nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente, avente codice cliente 7.2076210, lamenta quanto di seguito rappresentato: in data 25/02/2017 la società migrava la sua utenza fissa [REDACTED] in Vodafone attivando l'offerta Lavoro Red+ che prevedeva internet illimitato, fibra, chiamate illimitate verso fissi e mobili, ad un costo fisso mensile per 24 mesi di euro 34,90 più iva, più 4,00 euro per 48 rinnovi quale contributo di attivazione. L'offerta prevedeva l'attivazione della iperfibra fino a 50 mega che, non risulta essere stata mai attivata. La prima fattura, veniva emessa da un punto di vista contabile corretta, con addebito corretto come da contratto, tuttavia nella descrizione veniva attivata un'offerta diversa da quella da contratto ovvero Lavoro Ready+, e veniva attivata l'adsl anziché la fibra. In data 25/08/2017 l'utente provvede a fare reclamo senza alcun esito. Tale anomalia prosegue anche nelle successive fatture, con addebiti di costi ingiustificati per chiamate verso numeri mobili comprese nel contratto. Inoltre dalla fattura emessa in data 25/10/2017 e per tutte le successive fatture emesse risultava un addebito di 10,00 euro + iva ogni due mesi, servizio mai attivato. Tuttavia con una mail la Vodafone comunicava che l'offerta scelta dall'utente era la Lavoro red+ e non ready con tutte le conseguenze in termini di costi verso mobili. L'istante dunque chiede: - Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti ex art.9 all. A delibera n.347/18/CONS; - Indennizzo per mancata attivazione servizio richiesto dal 28 Febbraio 2017 (data di migrazione in Vodafone dell'utenza) al 25 Ottobre 2018 (udienza corecom campania) ex art.4 all. A delibera n.347/18/CON; - Indennizzo per mancata risposta reclami del 14/11/17 e 05/03/18 ex art.12 all. A delibera n.347/18/CON; - Rimborso costi ingiustificatamente pagati a titolo di chiamate verso mobili (costi variabili) e fibra; - rimborso spese procedimento

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Italia Spa con propria memoria ha rappresentato, respingendo ogni richiesta quanto segue. Le richieste avanzate dall'utente sono infondate in fatto ed in diritto in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'applicazione delle condizioni contrattuali sottoscritte, e come il piano tariffario richiesto dall'utente sia Soluzione Lavoro Red+, Nessuna attivazione di servizi non richiesti è stata posta in essere. Né Vodafone ha compiuto errori di fatturazione avendo provveduto quanto in apposito contratto. A ciò l'operatore rappresenta che non vi è stato reclamo per errata fatturazione da parte dell'utente che avrebbe avuto 45 giorni per contestare l'imposto della fattura ed eventualmente permettere di svolgere le verifiche necessarie, e la rettifica delle somme. Inoltre, 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 sia 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. é, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore. Vodafone, infine, rileva



l'assenza di reclami scritti inoltrati dall'utente aventi ad oggetto l'asserita mancata attivazione del servizio fibra. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è disattivo e non risulta essere presente alcun insoluto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato. In merito al punto 1) viene accolta la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti ai sensi dell'art. 9 Allegato A della delibera n.347/18/CONS, in quanto come dichiarato dall'utente e dagli elementi probatori chiari e leggibili, si evince che le fatture emesse dall'operatore sono difformi rispetto agli accordi presi in sede contrattuale. L'utente richiedeva l'offerta "Soluzione lavoro red+", come da contratto, ma l'operatore Vodafone Italia SpA ha attivato l'offerta Soluzione lavoro Ready+. Dunque, a seguito di ciò la fatturazione richiesta dall'utente non collima con quanto richiesto in sede contrattuale. La fattura riferita al primo trimestre, a seguito del contratto richiesto, risultava essere corretta nell'aspetto contabile e negli importi, ma difforme nella denominazione, mentre la fattura del secondo trimestre, come riscontrato da elementi probatori, era difforme non solo nella denominazione, ma anche negli importi concordati in sede contrattuale. In questo caso nei tempi previsti l'utente ha contattato l'operatore per evidenziare tale difformità, ma non ha trovato alcun riscontro. Si rileva che per le successive fatture, fino alla data in cui l'utente si è rivolto all'Autorità competente, si riscontra la medesima difformità, sia nella denominazione, che negli importi accordati. Dunque, l'indennizzo corrisposto, in tal caso per il profilo tariffario non richiesto - ex art. 9, comma 2 del Regolamento Indennizzi - sarà considerato dal periodo di fatturazione del 05/05/2017, dies a quo, data in cui la fattura risulta difforme agli accordi contrattuali, e sino al 25/10/2018, dies ad quem, data in cui si è tenuta la prima udienza di Conciliazione, per n. 538 gg x 2,50 euro pro die per un importo totale **di 1.345,00 euro**. Inoltre, in merito al punto 2) si riconosce la difformità dell'offerta richiesta dall'utente, con quella che gli è stata somministrata, che comprendeva le chiamate verso linea fissa, che diversamente vengono addebitate su ogni fattura, come costi variabili, per un totale di **110,62 per** l'arco temporale riconosciuto difforme, ovvero dal 05/05/2017 e sino al 25/10/2018. Diversamente in merito al punto 3) non viene riconosciuto alcun indennizzo in quanto la richiesta di mancata risposta al reclamo di cui all'art.12 del citato Regolamento Indennizzi è assorbita dall'accoglimento della domanda principale indennizzata al punto 1). In merito alle spese della procedura, si ritiene non accoglibile la richiesta presentata da parte istante. Nel merito, è necessario tener conto della totale gratuità del procedimento di conciliazione azionato e della non obbligatorietà della assistenza di legale di parte. Si ritiene pertanto che la scelta di dare mandato ad un professionista che possa agire a tutela degli interessi dell'Utente – quand'anche assolutamente legittima – non possa ricadere quale onere sul Gestore;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore Vodafone Italia Spa è tenuto a corrispondere, per i motivi in premessa, l'importo complessivo di euro 1.455,62(millequattrocentocinquantacinque,62) tramite bonifico/assegno circolare all'istante entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto. Ogni altra richiesta è rigettata per i motivi in premessa.

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 PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco



IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio

