

DELIBERA N. 51/2021

**XXXXX XXXXX XXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE -
TELETU)
(GU14/149511/2019)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 08/09/2021;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO 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, sottoscritto in data 21 novembre 2017; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXX XXXX XXXX del 15/07/2019 acquisita con protocollo n. 0310271 del 15/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'esito negativo del tentativo di conciliazione del 10/06/2019 riferito al contratto per la fruizione di servizi internet per l'utenza a lui intestata, il sig. XXXX XXXX ha presentato in data 15/07/2019 istanza per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone S.p.A. (di seguito, per brevità "Operatore"). Parte istante lamenta l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite, l'addebito di somme non dovute, la mancata risposta al reclamo presentato in data 11/10/2018 (ricevuto dall'Operatore il 17/10/2018) e la mancata lavorazione della disdetta; in ragione di ciò ha richiesto l'indennizzo per mancata risposta ai reclami, lo storno delle fatture insolute, il rimborso di fatture varie nonché il riconoscimento delle spese di procedura. Parte istante ha infine ritualmente depositato una memoria difensiva, mediante l'Associazione A.E.C.I., in data 09/09/2019 contestando le difese avverse ed evidenziando di non aver mai accettato per iscritto alcuna proposta di variazione contrattuale come richiesto dalla normativa di settore. Sulla base di quanto rappresentato, ed ulteriormente specificato con memoria difensiva, parte istante ha formulato le seguenti richieste: storno totale degli insoluti; rimborso di € 72,06 ovvero le somme corrisposte in più rispetto alla promozione di € 25,00 al mese, il riconoscimento della somma di € 1.027,50 per l'attivazione di profilo tariffario non richiesto; riconoscimento della somma di € 300,00 per la mancata risposta al reclamo nonché la liquidazione delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone S.p.A. ha fatto pervenire in data 03/09/2019 una memoria difensiva nella quale ha eccepito l'inammissibilità ed infondatezza di quanto ex adverso dedotto e richiesto, per i motivi che di seguito brevemente si riassumono. Parte istante, intestatario di un contratto per la fruizione di "adsl super fibra" al costo di € 50,00 al bimestre, in data 11/11/2016 ha chiesto informazioni per il servizio "iperfibra" e in risposta a tale richiesta, il servizio clienti comunicava che l'Operatore avrebbe provveduto all'attivazione di tale servizio non appena fosse stato disponibile. L'Operatore evidenziava in tale sede che tale servizio prevedeva un "aumento di costi dai 2 ai 4 euro dovuto al passaggio da adsl a fibra" e provvedeva, poi, ad attivarlo nell'ottobre del 2017. L'Operatore precisa inoltre di aver risposto al reclamo datato 11/10/2018 spiegandone al cliente l'infondatezza nonché giustificando l'aumento dei costi e confermando l'avvenuta disattivazione del servizio a far data dal 16/11/2018 senza addebitargli alcun costo. Prosegue confermando di aver ricevuto l'ulteriore reclamo del 16/05/2019 al quale non dava tuttavia seguito in ragione dell'apertura del contenzioso e conclude precisando di aver emesso la fattura di chiusura n. XXXXXX, dell'importo di € 30.77 a copertura del periodo ottobre-novembre. Conclude evidenziando che la Carta Servizi Vodafone prevede dei limiti convenzionali di responsabilità per la quantificazione dei risarcimenti proponendo infine lo storno dell'attuale insoluto ed un accredito in favore del cliente di € 100,00 (cento//00). Per

tutto quanto esposto, l'Operatore chiede il rigetto di tutte le domande proposte dal Sig. XXX XXX XXX.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti ex lege. Le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento in ragione di quanto di seguito precisato. Con riferimento alle richieste di rimborsi, storni ed indennizzi connesse alla lamentata attivazione di profilo tariffario non richiesto -da valutarsi congiuntamente- si evidenzia che a fronte della contestazione dell'utente, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto alle condizioni applicate. Nel caso in esame, l'operatore Vodafone conferma di aver concordato inizialmente con il cliente un contratto per la fruizione di servizi internet al costo di € 50,00 al bimestre (e quindi € 25,00 al mese come dedotto dall'utente) e di aver successivamente attivato il servizio iper fibra con relativo aumento delle tariffe a far data da ottobre 2017 a seguito di una richiesta di informazioni; tuttavia, Vodafone S.p.A. non ha fornito alcuna prova di aver ricevuto una richiesta da parte dell'istante per attivazione di un nuovo servizio né che l'utente abbia altrimenti accettato una proposta di modifica contrattuale che prevedesse il servizio "iperfibra" e quindi il relativo aumento dei costi. In difetto di tale prova, deve affermarsi l'esclusiva responsabilità dell'operatore ex art. 1218 del codice civile, per l'attivazione di profili tariffari non richiesti. Pertanto, alla luce delle considerazioni sin qui svolte e dell'istruttoria espletata, in accoglimento delle richieste sul punto formulate, si dispone che l'Operatore provveda, con riferimento al codice utente n. XXXXXX e alle fatture relative al periodo successivo al 1/10/2017, al ricalcolo della fatturazione emessa mediante lo storno o rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato in eccedenza rispetto al contratto condiviso inter partes che prevedeva il pagamento complessivo di € 50,00 euro bimestrali sino alla cessazione del rapporto. L'indennizzo richiesto ai sensi dell'art. 9 comma del Regolamento sugli indennizzi di cui alla Delibera AGCOM 73/11/CONS (e ss. mm e ii.) merita accoglimento nella misura di € 2,50 al giorno a far data dalla presentazione del reclamo ex art. 13, comma 1 All. A della del Regolamento sugli indennizzi di cui alla Delibera AGCOM 73/11/CONS (e ss. mm e ii.) avvenuta il 17/10/2018 e fino al 16/11/2018 data di cessazione del rapporto e così per € 75,00. Con riferimento alla lamentata mancata lavorazione della disdetta e l'addebito di costi di disattivazione, la doglianza risulta generica e viene quindi rigettata. Con riferimento alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo si evidenzia che emerge l'effettivo mancato adempimento da parte dell'Operatore. L'istante ha inviato un reclamo, documentalmente ricevuto dall'Operatore in data 17/10/2018 e quest'ultimo non ha fornito prova di aver inviato la relativa risposta scritta. Il reclamo risulta essere stato rinnovato dall'utente in data 17/5/2019 e, per stessa ammissione dell'Operatore, neppure a tale reclamo è stato fornito riscontro. L'indennizzo richiesto merita pertanto accoglimento nella misura di € 300,00 così come previsto dall'art. 12 del Regolamento sugli indennizzi di cui alla Delibera AGCOM 73/11/CONS (e ss. mm e ii.). Infine, in ragione del parziale accoglimento

delle richieste dell'istante e in conseguenza della relativa specifica richiesta dello stesso, si ritiene di liquidare, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di € 100,00 a titolo di spese di procedura in favore dell'istante.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXXX XXXX XXXX nei confronti dell'Operatore per le motivazioni di cui in premessa. La società Vodafone S.p.A. è tenuta: i) a corrispondere all'istante per l'attivazione di profilo tariffario non richiesto dal 17/10/2018 al 16/11/2018, ex art. 9, del Regolamento sugli indennizzi di cui alla Delibera AGCOM 73/11/CONS (e ss. mm e ii.), l'importo di € 2,50 pro die per n. 30 (trenta) giorni e così € 75,00 (euro settantacinque/00), oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino all'effettivo saldo; ii) a corrispondere all'istante quale indennizzo per mancata risposta ai reclami scritti ex art. 12 del Regolamento sugli indennizzi di cui alla Delibera AGCOM 73/11/CONS (e ss. mm e ii.), l'importo di € 300,00 (euro trecento/00) oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino all'effettivo saldo; iii) a regolarizzare la posizione amministrativa della parte istante mediante il ricalcolo della fatturazione emessa con riferimento al codice utente n. XXXXXX, nelle fatture relative al periodo successivo al 01/10/2017: XXXXXX del 27 dicembre 2017 dell'importo di € 60,01, XXXXXX del 21 febbraio 2018 dell'importo di € 60,01, XXXXXX del 19 aprile 2018 dell'importo di € 60,01, XXXXXX del 20 giugno 2018 dell'importo di € 60,01, XXXXXX del 21 agosto 2018 dell'importo di € 66,01, XXXXXX del 19 ottobre 2018 dell'importo di € 66,01, XXXXXX, dell'importo di € 30,77 mediante storno o rimborso (in tal caso oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino all'effettivo saldo) di quanto addebitato in eccedenza a titolo di canone mensile, rispetto alla somma di € 50,00 bimestrali fino alla data di cessazione del rapporto avvenuta in data 16/11/2018, per complessivi € 77,83 (euro settantasette/83) e iv) a corrispondere all'istante la somma di € 100,00 (euro cento/00) a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS. Vodafone S.p.A. è tenuta infine a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

Milano, 8 settembre 2021

IL PRESIDENTE