

DELIBERA N. 4

***** / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/429323/2021)

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 31/03/2023;

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*”;

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 Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 24/03/2023 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni ([Co.re.com.](#)) della Regione Autonoma della Sardegna" e [ss.mm.ii.](#);

VISTA l’istanza di ***** del 31/05/2021 acquisita con protocollo n. 0247086 del 31/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A conclusione del procedimento di conciliazione, come da verbale di mancato accordo del 12/03/2021, l'utente *****, codice fiscale *****, rappresentato da ***** ha presentato in data 31/05/2021 l'istanza, ai sensi degli articoli 14 e seguenti 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, per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu).- Servizio di Fisso + mobile –

L'utente riferisce di aver richiesto, in data 16/10/2017, l'attivazione del servizio Vodafone one, comprensivo di sim ricaricabile, adsl e telefonia fissa, al costo di € 29,90 ogni 4 settimane, oltre € 4,00 di contributo attivazione ogni 4 settimane, oltre € 1,00 ogni 4 settimane, per un totale di € 34,90 ogni 4 settimane, in aggiunta ai costi di attivazione una tantum pari ad € 10,00. Tuttavia, il canone di € 34,90 ogni 4 settimane sarebbe dovuto essere corrisposto tramite addebito periodico su conto corrente bancario. Invero, in palese violazione del contratto, la società Vodafone effettuava ripetuti addebiti sul credito della sim in data 18/10/2017 (€ 0,49 cent), 25/10/2017 (€ 0,49 cent), 01/11/2017 (€ 0,49 cent), 8/11/2017 (€ 0,49 cent) e 22/11/2017 (€ 0,49 cent), per un totale di € 2,94. Pertanto, senza l'invio di nessuna fattura venivano indebitamente addebitati altri € 15,00 (in data 15/02/2018) sul conto corrente bancario intestato all'istante. Oltre a ciò, si precisa che i servizi adsl e voce venivano attivati con notevole ritardo rispetto alle tempistiche previste dalla carta dei servizi, segnatamente in data 31/01/2018 (dopo più di tre mesi dalla richiesta), pertanto l'istante ritiene di aver diritto alla corresponsione dell'indennizzo da ritardata attivazione. Non solo, l'operatore ha regolarmente fatturato e addebitato il costo del servizio dal 17/10/2017, come risulta dalla fattura n. AI03502472 del 21/02/2018 di € 40,98 che pertanto dovrà essere stornata. Inoltre, in data 02/02/2018 l'operatore comunicava all'istante che, a seguito di un aumento del canone che avrebbe interessato l'abbonamento sottoscritto, l'utente avrebbe potuto disattivare il servizio senza costi, ed infatti, in data 12/02/2018 l'avvocato dell'istante inviava pec per disattivare il servizio Vodafone one. Ad oggi l'istante continua a ricevere dall'operatore richieste di addebito, di talché in data 08/05/2020 richiedeva l'invio in modalità elettronica di tutte le fatture, richiesta rimasta priva di riscontro.

In considerazione di quanto esposto chiede:

- 1) Annullamento delle fatture emesse successivamente alla richiesta di disdetta del 12 febbraio 2018 del servizio adsl e voce;
- 2) Indennizzo per la ritardata attivazione dei servizi adsl e voce, € 1.140,00;
- 3) Richiesta di restituzione della somma di € 40,98 corrisposta per il periodo in cui i servizi adsl + voce non erano attivi;
- 4) Indennizzo mancata risposta al reclamo del 08/05/2020, € 300,00;

5) Risarcimento danni € 1.000,00 e cessazione dei servizi attivi.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha presentato nei termini le controdeduzioni, nelle quali, in via preliminare chiede all'Autorità di verificare la coincidenza tra quanto richiesto in sede di definizione e le pretese oggetto della conciliazione e, eccepisce l'eventuale inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. L'operatore evidenzia, inoltre, l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate dall'istante in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'istante e nella relativa fatturazione. Rileva che, a causa della mancata convergenza, in data 02/3/2018 è stato eseguito il rimborso presente nella fattura numero AI05955898 del 28/03/2018 (cfr. all. 1). In relazione, poi, alla contestazione afferente all'addebito di € 0,49 rappresenta che lo stesso si riferisce al costo piano della sim. In ogni caso rileva, a tal riguardo, che l'istante, in data 27/01/2018, ha richiesto la variazione del piano verso il profilo "Vodafone 25". L'operatore, inoltre, pone in rilievo che la presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi o altro assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. Eccepisce, inoltre, l'inammissibilità della richiesta risarcitoria del danno quantificata in € 1.000,00, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Conclude chiedendo che la domanda dell'utente venga rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno.

3. Repliche dell'istante

L'istante ha offerto le proprie controdeduzioni alla memoria dell'operatore in data 14/10/2021, precisando quanto esposto nell'istanza.

Oltre a richiedere, ex novo, la liquidazione delle spese di procedura, in sostituzione della richiesta di liquidazione del danno ha riepilogato le proprie richieste come nel seguito:

1) Condannare la società Vodafone Italia S.p.a. a disporre l'indennizzo a favore dell'istante relativo alla mancata risposta al reclamo del 8 maggio 2020 nella misura di € 300,00;

2) Condannare la società Vodafone Italia S.p.a. a disporre indennizzo per la ritardata attivazione dei servizi adsl e voce, per un totale di € 1.140,00;

3) Condannare la società Vodafone Italia S.p.a. a disporre il rimborso di € 40,98 relativo alla fattura AI03502472 del 21/02/2018;

4) Condannare la società Vodafone Italia S.p.a. stornare tutte le fatture emesse successivamente alla richiesta di disdetta del 12 febbraio 2018 del servizio adsl e voce ed a revocare la procedura di recupero crediti intrapresa;

5) Condannare la società Vodafone Italia S.p.a. al rimborso delle spese della presente procedura come da richiesta allegata;

4. Motivazione della decisione

In via preliminare si rigetta in quanto infondata l'eccezione sollevata dall'operatore rispetto alla possibile difformità tra le richieste oggetto di tentativo obbligatorio di conciliazione e quelle poste alla base della successiva istanza di definizione.

Le domande dei due procedimenti citati, infatti, sono del tutto sovrapponibili e, dunque, l'odierna istanza di definizione è procedibile ai sensi dell'art. 14, comma 1, del vigente Regolamento di procedura delle controversie di cui alla Del. n. 203/18/CONS e [ss. mm.](#) e ii..

Va viceversa considerata inammissibile la domanda sub 5) (per altro presente nell'istanza introduttiva della procedura e non reiterata nelle memorie di replica), attesa la sua natura chiaramente risarcitoria e dunque svincolata dalle ipotesi normativamente previste ex delibera 347/18/CONS, giusto quanto previsto dell'art. 20 co. 4 e 5 della Delibera AGCOM 359/19/CONS. Rispetto alla medesima, resta in ogni caso impregiudicata la possibilità per l'istante di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno.

La richiesta di cessazione dei servizi attivi non verrà presa in considerazione perché l'operatore ha riferito di aver già provveduto in tal senso.

Analogamente non verrà esaminata la questione degli addebiti effettuati sul credito della sim invece che sul conto corrente, giacché l'istante non ha formulato nessuna richiesta sul punto e il principio generale di corrispondenza tra il chiesto e il pronunciato, espresso dall'art. 112 c.p.c., implica il divieto di emettere statuizioni che non trovino corrispondenza nella domanda.

Nel merito

Riguardo alla richiesta di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio voce e adsl, la stessa può essere parzialmente accolta, nei limiti e nei termini di seguito indicati.

Sul punto occorre richiamare i principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni: il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento.

Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul

debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento sia dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Gli operatori telefonici devono inoltre fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute da circostanze ad esso non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle predette difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione.

In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di avere adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo formale ai motivi tecnici, poiché l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Tanto premesso e venendo al caso di specie, l'istante che ha adempiuto al proprio onere probatorio, producendo agli atti il contratto stipulato con l'operatore, lamenta il ritardo nell'adempimento da parte dell'operatore.

La documentazione agli atti, non rivela le tempistiche di realizzazione delle procedure di attivazione, e, pertanto, si è ritenuto di fare riferimento a quelle indicate dalla Carta dei Servizi reperita sul sito dell'operatore all'indirizzo: https://v1.vodafone.it/portal/resources/media/Documents/Per-il-consumatore/Carta_del_Cliente/Carta_del_Cliente_TTU_2017.pdf, che per servizi fissi (voce e accesso a internet da postazione fissa) riporta i seguenti tempi massimi: **60 giorni solari**.

Ne consegue che - collocando la richiesta di attivazione al 16/10/2017 (data desumibile dal contratto depositato agli atti dall'istante), l'attivazione dei servizi voce e adsl sarebbe dovuta avvenire entro la data 15/12/2017, sia per la linea telefonica che per l'ADSL.

Viceversa, l'istante - non contestato dall'operatore (che, anzi, ammette che "a causa della mancata convergenza, in data 02/03/2018 è stato eseguito il rimborso presente nella fattura numero AI05955898 del 28/03/2018") riferisce che l'attivazione dei servizi è avvenuta solo in data 31/01/2018.

E giacché l'operatore non ha dimostrato che il ritardo si è verificato per circostanze a lui non imputabili, ricorrono, i presupposti per riconoscere all'utente l'indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio, previsto dall'art. 4 del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS), secondo cui "1. Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a € 7,50 per

ogni giorno di ritardo.” Occorre quindi individuare il numero di giorni del disservizio alla luce di quanto precisato dall’art. 4 sopra citato, ossia facendo riferimento al termine massimo previsto dal contratto (60 giorni sia per il servizio voce, sia per il servizio ADSL). Il *dies a quo* per il calcolo dell’indennizzo va, pertanto, individuato nella data del 15/12/2017 (data determinata sommando alla data di perfezionamento del contratto avvenuta il 16/10/2017, i 60 giorni di tempo massimo per l’attivazione del servizio) e il *dies ad quem* nel 31.01.2018, data di effettiva attivazione del servizio. Pertanto, essendo la durata del disservizio pari a 47 giorni, l’indennizzo viene così liquidato:

- € 352,50 per il servizio voce (così calcolato: € 7,50 per n. 47 giorni decorrenti dal 15/12/2017 e fino al 31/01/2018),
- € 352,50 per il servizio ADSL (così calcolato: € 7,50 per n. 47 giorni decorrenti dal 15/12/2017 e fino al 31/01/2018)

per un importo complessivo di € 705,00.

Può essere parzialmente accolta, anche, la richiesta sub 3) di restituzione della somma di € 40,98 corrisposta per il periodo in cui i servizi adsl e voce non erano attivi.

Al riguardo si evidenzia tuttavia come l’operatore – non contestato dall’utente – abbia fornito la prova di aver già eseguito il rimborso per la mancata convergenza, con la fattura numero AI05955898 del 28/03/2018 allegata agli atti, nella quale, effettivamente si fa riferimento ad un accredito (voce “Altri addebiti e accrediti Accredito Generico (FCI) - €19,27) che tuttavia risulta essere parziale e dunque l’operatore sarà tenuto a corrispondere all’utente la differenza pari a € 21,71.

Allo stesso modo, va accolta la richiesta dell’istante di cui al punto 1), concernente la mancata lavorazione della disdetta e il conseguente addebito di importi successivi alla stessa, in quanto l’operatore avrebbe dovuto provvedere alla dismissione del servizio entro il termine di efficacia dei 30 giorni, decorrenti dalla ricezione della richiesta di disdetta contrattuale del 12/02/2018; in quella data, infatti, l’avvocato dell’istante, con pec (per la quale ha allegato la ricevuta di avvenuta consegna) chiedeva la disattivazione del servizio Vodafone one, a seguito della comunicazione delle modifiche contrattuali da parte dell’operatore.

Come è noto ai sensi e per gli effetti dell’art. 1335 del codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all’indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell’impossibilità di averne notizia. Questo principio generale deve essere letto alla luce dell’art. 9 (Recesso e disdetta del cliente) delle Condizioni Generali di Contratto (reperibili sul sito dell’operatore alla pagina https://v1.vodafone.it/portal/resources/media/Documents/Per-il-consumatore/CGDC/ott17/Condizioni_generali_di_contratto_per_il_servizio_adsl_o_fibra_e_di_connettivita_wireless_ott17.pdf) secondo cui ” Il Cliente può recedere dal contratto in ogni momento mediante raccomandata a/r, salvo il pagamento di eventuali corrispettivi previsti dal contratto che ha sottoscritto. In caso di recesso o disdetta le

eventuali opzioni e/o promozioni verranno disattivate. Il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla data di ricezione della raccomandata.”

Per l'effetto devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, il quale ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione (v., tra tante, delibera Agcom n. 103/10/ CIR; delibere Agcom nn. 137/10/ CIR, 140/10/ CIR, 24/11/ CIR, 75/11/ CIR). Tale principio è stato recepito anche dalla giurisprudenza dei Corecom che in più occasioni ha sancito il principio secondo cui l'operatore è tenuto a recepire il recesso entro il termine legislativamente previsto di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso e ogni fattura emessa successivamente a tale momento è illegittima e deve essere annullata.

Pertanto, nel caso in esame, poiché la comunicazione di recesso e disattivazione è stata inviata a mezzo pec, il 12 febbraio 2018, il recesso doveva ritenersi efficace a decorrere dal trentesimo giorno successivo e cioè dal 14 marzo 2018.

Alla luce di quanto sopra esposto, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione inerente all'utenza 078*****170, e sim , numero 34*****740, riferita a periodi successivi al 14 marzo 2018 fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle somme già eventualmente stornate/rimborsate dal gestore e al netto dei costi dovuti per la disattivazione della linea; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Si rigetta, invece la richiesta sub 4) di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Si evidenzia, infatti, che ai sensi dell'articolo 8, comma 1, della delibera Agcom n. 179/03/CSP il reclamo, per essere qualificato tale, deve avere ad oggetto “malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti”. Niente di tutto ciò è ravvisabile nella email prodotta agli atti dall'istante con oggetto “invio fatture elettroniche in modalità permanente” e mediante la quale si chiede” l'invio di tutte le fatture elettroniche “in modalità permanente” dalla data di attivazione ad oggi alla casella di posta elettronica” indicata; quest'ultima, infatti, attiene a una fase fisiologica del rapporto contrattuale, a differenza del reclamo che attiene a una fase patologica, in presenza di violazioni contrattuali. Per tale ragione, non potendosi qualificare la comunicazione in oggetto come reclamo, la domanda di indennizzo per mancata risposta da parte dell'operatore è da rigettarsi.

Si rigetta, infine, la richiesta sub 5) delle memorie di replica concernente il rimborso delle spese di procedura.

La richiesta, avanzata dall'istante ex novo nelle note di replica, non può essere accolta perché inammissibile, in quanto configura a tutti gli effetti una domanda nuova, come tale contraria alle regole del contraddittorio su cui è incentrata la presente procedura (conforme, delibera Agcom 148/20/CIR). È, inoltre, da aggiungere che, per costante orientamento Agcom, le spese sostenute per la risoluzione delle controversie tramite piattaforma ConciliaWeb non sono riconosciute, trattandosi di procedura completamente

gratuita (cfr. delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR e 208/20/CIR che, per altro, non necessita dell'assistenza di un legale

DELIBERA

Articolo 1

1. Accoglie parzialmente l'istanza dell'utente nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. Vodafone Italia S.p.A è tenuta a:

- corrispondere all'istante l'indennizzo di € 352,50 per la ritardata attivazione del servizio voce nonché a corrispondere l'indennizzo pari ad € 352,50 per la ritardata attivazione del servizio ADSL per un totale complessivo pari ad € 705,00

- a rimborsare all'istante la somma di € 21,71 corrisposta per il periodo in cui i servizi adsl + voce non erano attivi;

- stornare (o rimborsare in caso di avvenuto pagamento) gli eventuali addebiti inerenti all'utenza 078*****170, e sim, numero 34*****740, riferiti a periodi successivi al 14 marzo 2018 fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle somme già eventualmente stornate/rimborsate dal gestore e al netto dei costi dovuti per la disattivazione della linea; nonché a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

3. 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.

4. 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.

Cagliari, 31 marzo 2023

IL PRESIDENTE

Sergio Nuvoli