

DELIBERA N. 8 /2021

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Vodafone Italia XXX (GU14/220/2017).

Il 31 Marzo 2021, alle ore 16.00, presso la sede del Consiglio - Assemblea legislativa regionale delle Marche, in Piazza Cavour n. 23, ad Ancona, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (Corecom Marche).

Sono presenti il Presidente, Cesare Carnaroli; il Vicepresidente, Domenico Campogiani, e il componente, Emanuele Maffei.

Assiste il dirigente del Servizio Supporto agli organismi regionali di garanzia, Elisa Moroni, anche con funzioni di Segretario del Corecom Marche.

IL CORECOM MARCHE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 21 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l'AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 28 dicembre 2017 e, in particolare, l'articolo 5, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti), di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l'istanza prot. n. 6217 del 3 agosto 2017, con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con la Vodafone Italia XXX, ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota prot. n. 1070 del 30 gennaio 2018, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articolo 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 15 marzo 2018, rinviata al 5 aprile 2018,

VISTI gli atti del procedimento;

ESAMINATO il verbale di udienza del 5 aprile 2018, chiuso senza l'accordo delle parti;

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

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

L'istante riferisce di aver avuto un contratto con Vodafone Italia XXX sino al 25 maggio 2015 per la telefonia mobile disdetto per passaggio ad altro operatore. Successivamente accade quanto segue:

- a. nel mese di luglio 2015, l'istante riceve comunicazione di numero due fatture insolte, la numero AF0672XXXX e la numero AF0984XXXX rispettivamente di euro 338,48 (trecentotrentotto/48) ed euro 456,62 (quattrocentocinquantasei/62) per un totale complessivo pari a euro 795,10 (settecentonovantacinque/10);
- b. il 31 luglio 2015 l'istante paga le suddette fatture mediante bonifico inoltrato a mezzo fax a Vodafone Italia XXX Per mero errore materiale l'importo pagato risulta essere di euro 852,27 (ottocentocinquantadue/27) anziché di euro 759,10 (settecentocinquantanove/10), ma nella causale dello stesso è esplicitato il codice cliente 6.87XXXX con la dicitura eseguito da "XXX";
- c. il 29 ottobre 2015 la XXX, riceve una lettera da parte di un'agenzia di recupero crediti di Vodafone, la XXX, in cui viene notificato il mancato pagamento delle citate fatture. Conseguentemente l'istante comunica anche a tale società di aver provveduto sia al pagamento degli importi richiesti che alla comunicazione all'operatore;
- d. il 10 novembre 2015 la Vodafone Italia XXX emette un'ulteriore fattura, la numero AF1618XXXX pari a euro 123,46 (centoventitré/46) comprensiva di IVA per addebito disattivazione mancato pagamento,
- e. a questa ultima fattura fa seguito, una serie di comunicazione che l'istante invia sia a Vodafone sia a tutte le agenzie di recupero crediti che si susseguono nel tempo. Da queste comunicazioni si evince chiaramente che l'importo di euro 852,27 (ottocentocinquantadue/27), pagato mediante bonifico, è stato contabilizzato per errore dall'operatore nel codice cliente 6.94XXXX intestato a XXX, avente quale rappresentante legale lo stesso XXX ;
- f. nel luglio 2016 l'istante decide di tornare in Vodafone con 3 linee voce e con 2 Sim dati, sottoscrivendo una proposta di contratto ritenuta più vantaggiosa di quella che aveva in atto presso altro operatore;
- g. la suddetta proposta di contratto non viene attivata perché a Vodafone risultavano non saldate le fatture numero AF0672XXXX, AF0984XXXX, AF1618XXXX intestate a XXX . La mancata attivazione del contratto da parte dell'operatore, dovuta per un errore imputabile allo stesso, non può essere causa del disservizio subito. L'istante, pertanto, non riuscendo a risolvere il problema decide di rivolgersi al Corecom Marche.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto, quanto segue:

- 1) risanamento della posizione contabile della società XXX e l'annullamento della fattura numero AF1618XXXX di euro 123,46 (centoventitré/46), emessa a seguito della mancata registrazione del pagamento delle precedenti fatture;
- 2) la restituzione di euro 57,17 (cinquantasette/17) erroneamente pagati in più;
- 3) l'indennizzo per mancata attivazione del contratto di telefonia mobile per 3 linee voce e 2 Sim dati a decorrere dal 10 luglio 2016 fino al 30 aprile 2017, ai sensi dell'art. 3, comma 1, dell'allegato "A", delibera 73/11/CONS, per un importo pari a euro 22.050,00 (ventiduemilacinquanta/00);
- 4) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami, ai sensi dell'art. 11, comma 1, dell'allegato "A", delibera 73/11/CONS, pari a euro 300,00 (trecento/00).

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

Vodafone Italia XXX, con memoria, depositata nei termini previsti nell'avvio della procedura, ha chiesto il rigetto dell'istanza di definizione per infondatezza delle richieste avanzate sia in fatto che in diritto.

In particolare, la Vodafone ha dedotto quanto segue:

- a) l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, in base a quanto stabilito dall'articolo 19, comma 4, della delibera 173/07/CONS, in quanto l'Autorità con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché dai casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.;
- b) in merito alle contestazioni eccepite dall'istante Vodafone rileva che il pagamento di euro 852,27 (ottocentocinquantadue/27) è stata eseguito, in realtà per saldare la fattura numero AF0985XXXX dell'11 luglio 2015, di pari importo e con la stessa scadenza del 31 luglio 2015, intestata alla XXX. Per tale motivazione il debito non risulta estinto ma riferito ad altro contratto;
- c) per quanto concerne, invece, la mancata attivazione del contratto di telefonia per 3 linee voce e 2 sim dati dal 10.07.2016 e fino al 30.04.2017 e la conseguente richiesta di indennizzo di euro 22.050,00 (ventiduemilacinquanta/00), l'operatore precisa che la mancata attivazione è conseguenza di un debito di euro 759,10 (settecentocinquantanove/10) relative alle fatture la numero AF0672XXXX e numero AF0984XXXX, rispettivamente di euro 338,48 (trecentotrentotto/48) ed euro 456,62 (quattrocentocinquantasei/62);
- d) in merito alla proposta contrattuale, sottoscritta unilateralmente nel luglio 2016, Vodafone rileva, infine, che tale proposta contrattuale non costituisce alcun un vincolo contrattuale per l'operatore. Infatti, a norma dell'art. 2.3 delle condizioni generali di contratto l'operatore si riserva il diritto di rifiutare la proposta qualora il cliente, o società collegate o controllate anche indirettamente, risultino a qualsiasi titolo e per qualsiasi rapporto inadempiente verso Vodafone.

### 3. Motivazione della decisione

A) Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

B) Nel merito, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, le richieste formulate dalla parte istante devono essere accolte parzialmente, come di seguito precisato.

La contestazione dell'istante attiene alla ripulitura amministrativo - contabile della posizione della società XXX nei confronti dell'operatore Vodafone, in relazione al codice cliente 6.87XXXX e alle fatture numero AF0672XXXX e numero AF0984XXXX che risultano regolarmente saldate mediante il bonifico Sepa C.R.O./T.R.N. numero 120115212041XXXX del 31 luglio 2015.

Dalla ricostruzione dei fatti eseguita con la documentazione istruttoria allegata in atti, si evince chiaramente, diversamente da quanto asserito dall'operatore, che il bonifico euro 852,27 (ottocentocinquanta/27), oggetto di errata imputazione da parte dell'operatore, ha quale causale il codice cliente 6.87XXXX con l'aggiunta della dicitura "eseguito da XXX". Tale bonifico risulta, inoltre, essere andato a buon fine, come si ricava dall'estratto conto al 30 settembre 2015, intestato a XXX.

Pertanto, a fronte di un debito di euro 759,10 (settecentocinquanta/10), relativo alle fatture numero AF0672XXX di euro 338,48 (trecentotrentotto/48) e numero AF0984XXXX di euro 456,62 (quattrocentocinquanta/62), la società istante ha versato un importo maggiore pari ad euro 57,17 (cinquantasette/17). Nel caso in esame, inoltre, essendo evidente che la Vodafone ha erroneamente imputato il pagamento delle somme di euro 852,27 (ottocentocinquanta/27) al codice cliente 6.94XXXX, anziché al codice cliente 6.87XXXX, la fattura numero AF1618XXXX del 30 novembre 2015, pari ad euro 123,46 (centoventitré/46), contenente l'addebito dei costi di recesso per morosità, ossia, per mancato pagamento delle fatture numero AF0672XXXX e numero AF0984XXXX, non andava emessa, poiché alcuna morosità era imputabile a carico della società istante.

Ne consegue l'accoglimento della domanda sub 1) e sub 2) con il conseguente impegno per l'operatore a risanare la posizione amministrativo-contabile dell'istante mediante l'annullamento della fattura AF161XXXX di euro 123,46 (centoventitré/46) ed il rimborso, sulle coordinate IBAN intestate alla società istante, di euro 57,17 (cinquantasette/17) non dovute.

Nel caso in esame risulta altresì documentato l'inoltro dei reclami scritti da parte della società istante per evidenziare l'errata imputazione delle somme bonificate ad un codice cliente diverso, a cui Vodafone non ha mai dato un adeguato riscontro, né per ha mai suggerito diversa soluzione della problematica sollevata anche dalla società di recupero crediti. Ne deriva una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con l'operatore che fonda, alla luce della giurisprudenza Corecom, il diritto dell'utente al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, ai sensi dell'art. 11, comma 1, Allegato "A" delibera 73/11/CONS, per l'importo massimo di euro 300,00 (trecento/00).

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di indennizzo per mancata attivazione del nuovo contratto di telefonia per 3 linee voce e 2 Sim dati, a decorrere dal 10 luglio 2016 fino al 30 aprile 2017, si precisa che l'istante non ha prodotto in atti alcun reclamo del disservizio subito. L'unico reclamo scritto è intervenuto con la presentazione dell'istanza di conciliazione UG. Si precisa, inoltre, che ai sensi dell'art. 2.1 delle condizioni generali di contratto, la proposta costituisce proposta irrevocabile a norma dell'art. 1329 c.c. solo per il periodo di 1 (un) mese, ed è vincolante dal momento in cui entra nella disponibilità di Vodafone.

Inoltre Vodafone, a norma dell'art. 2.3 delle stesse condizioni generali del contratto, può riservarsi la facoltà di rifiutare la Proposta qualora *“il Cliente o società controllate o collegate anche indirettamente, risultino a qualsiasi titolo e per qualsiasi rapporto inadempiente verso Vodafone”*. Appare dunque evidente che la proposta è vincolante per un mese e che l'operatore può rifiutarsi di convalidare il contratto e attivare il servizio, quando risultano a carico dell'utente delle fatture insolute che lo rendono inadempiente rispetto a precedenti rapporti contrattuali stipulati con lo stesso operatore.

Nel caso in esame, se è pur vero che Vodafone ha erroneamente imputato il pagamento delle somme di euro 852,27 (ottocentocinquanta/27) al codice cliente 6.94XXXX, anziché al codice cliente 6.87XXXX, è altrettanto evidente che l'utente ha pagato una somma corrispondente alla fattura numero AF0985XXXX intestata a XXX il cui rappresentante legale è sempre XXX e, che tale ultimo comportamento, può aver indotto Vodafone all'erronea imputazione. E' altrettanto evidente che tale disagio non è stato risolto dall'operatore repentinamente, comportando l'impossibilità per l'utente di attivarsi in modo funzionale alla risoluzione del problema o comunque di rivolgersi ad altro operatore. Pertanto, l'indennizzo per mancata attivazione del contratto di telefonia mobile per 3 linee voce e 2 Sim dati, ai sensi dell'art. 3, comma 1, dell'allegato “A”, delibera 73/11/CONS, può essere accolta in via equitativa, considerando come parametro i trenta giorni di proposta irrevocabile a norma dell'art. 2.3 delle stesse condizioni generali del contratto, per una somma complessiva di euro 2000,00 (duemila/00).

C) Sulle spese del procedimento

Sussistono giustificati motivi per riconoscere le spese del procedimento a norma dell'art. 19 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti sia per la fase di conciliazione che per quella di definizione nella misura di euro 100,00 (cento/00).

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata dalla XXX nell'istanza di definizione della presente controversia vada accolta parzialmente;

UDITA la relazione del Consigliere Domenico Campogiani;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

**DELIBERA**

a definizione della controversia tra l'utente XXX e l'operatore Vodafone Italia XXX:

1. di accogliere parzialmente l'istanza prot. n. 6217 del 3 agosto 2017 avanzata da XXX contro la Vodafone Italia XXX e per l'effetto ordinare alla Vodafone Italia XXX:
  - a) al pagamento, in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico di euro 57,17 (cinquantasette/17) a titolo di rimborso della somma maggiormente versata, nonché ad annullare la fattura numero AF1618XXXX del 30 novembre 2015, di euro 123,46 (centoventitré/46), con conseguente ripulitura della posizione amministrativa – contabile della società istante;
  - b) al pagamento, in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico di euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;

- c) al pagamento, in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico di euro 2000,00 (duemila/00) a titolo di indennizzo liquidato in via equitativa per mancata attivazione del contratto di telefonia mobile;
- d) al pagamento, in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico di euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura;
2. di dare atto che il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259;
3. di dare atto che la presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
4. di dare atto che l'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
5. di dare mandato all'ufficio competente di notificare alle parti la presente delibera e di pubblicarla sul sito web del Corecom Marche ([www.corecom.marche.it](http://www.corecom.marche.it)); nonché di trasmetterla all'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).
- La Società Vodafone Italia XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il Presidente  
(Cesare Carnaroli)

Il Consigliere relatore  
(Domenico Campogiani)

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
Il Dirigente del Servizio Organismi regionali di garanzia  
(Elisa Moroni)

La presente deliberazione si compone di 6 pagine.

Il segretario  
(Elisa Moroni)