

DELIBERA N. 9/2021

Oggetto: Definizione della controversia XXX/ Vodafone Italia XXX (GU14/149/2017).

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. 4238 del 22 maggio 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. 8487 del 30 ottobre 2017, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 21 dicembre 2017, rinviata al 2 febbraio 2018 e poi al 19 febbraio 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

ESAMINATO il verbale di udienza del 19 Febbraio 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 sottoscritto un contratto con Vodafone Italia XXX in data 26 gennaio 2015 tramite una consulente a seguito di una proposta ritenuta vantaggiosa per gli sconti applicati che prevedeva quanto segue:

- a) n. 4 SIM Zero Mini New  
n. 3 SIM Zero Ram Relax Business ad euro 35 (trentacinque/00) al mese con lo sconto di euro 10 (dieci/00) sul canone;  
n. 6 SIM Zero Ram Micro New;
- b) in fase di trattativa, per quanto concerne le 6 SIM Zero Ram Micro New, l'utente precisa che prima di sottoscrivere la proposta contrattuale aveva ricevuto rassicurazioni dalla consulente sul fatto che le citate SIM fossero compatibili con gli apparati in suo possesso utilizzati per la trasmissione dei dati;
- c) il 29 gennaio 2015, appena attivato il contratto, l'utente si accorge che le succitate SIM per i terminali utilizzate per la trasmissione dati non funzionavano;
- d) il 4 febbraio 2015 venivano avvisati sia la consulente che il responsabile di agenzia, i quali garantivano che tali SIM sarebbero state cessate a seguito del loro ritiro. Nella stessa giornata venivano rilasciate altre 6 SIM "solo dati" con tariffa Internet Micro;
- e) il 6 Febbraio 2015 Vodafone Italia Spa, emette la fattura numero AF0169XXXX dove non sono presenti gli sconti previsti dal contratto sottoscritto e dove vengono fatturate anche le SIM non più in possesso;
- f) il 16 febbraio 2015 il responsabile dell'agenzia Vodafone richiedeva direttamente a Vodafone la disdetta delle 6 SIM Zero Ram Micro New per disguido circa il prodotto ordinato (SIM voce anziché dati);
- g) nelle fatture dell'8 aprile 2015 e 5 giugno 2015 continuavano a non esseri applicati gli sconti nel contratto e proseguiva l'addebito delle SIM ritirate. Le fatture venivano pagate per differenza continuando a chiedere all'agenzia la risoluzione della problematica contabile;
- h) successivamente la Vodafone emetteva alcune note di credito a compensazione degli sconti non applicati e degli addebiti dei canoni non dovuti per le 6 SIM ritirate Zero Ram Micro New;

- i) l'operatore, ad ottobre 2015, comunicava all'istante che le 6 SIM Zero Ram Micro New venivano sospese nella fatturazione a decorrere dal 17 settembre 2015;
- j) nella fattura numero AF1417XXXX del 3 ottobre 2015, di euro 781,28 (settecentottantuno/28) pagata per differenza, continuavano a non essere applicati gli sconti previsti e la tariffa delle SIM Ram Relax Business passava a 50,00 (cinquanta/00) euro mensili;
- k) il 20 novembre 2015 Vodafone staccava le linee ma a seguito di contatto con l'agenzia nel giro di un giorno e mezzo il servizio veniva ripristinato;
- l) Vodafone continuava ad emettere fatture sbagliate e ulteriori note di credito fino ad ottobre 2016 e, pertanto, dopo 20 mesi di mancata risoluzione del problema in ordine alla fatturazione l'istante decideva di migrare verso nuovo operatore;
- m) nella fattura numero AG1799XXXX del 16 novembre 2016 Vodafone addebitava le penali di recesso anticipato del contratto, richieste successivamente reiterate nelle fatture emesse fino al 2017;
- n) in relazione ai disservizi sopra lamentati l'istante decideva di rivolgersi al Corecom Marche.

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

- 1) nota di credito per i costi della fattura numero AG1799XXXX del 16 novembre 2016, riguardanti le penali per rescissione anticipata ammontanti ad euro 573,79 (cinquecentosettantatré/79) oltre IVA;
- 2) storno totale della fattura numero AH0178XXXX del 2 febbraio 2017, sempre per penali di rescissione anticipata;
- 3) indennizzo per la sospensione amministrativa di numero 7 SIM voce e 6 SIM dati per 2 giorni ad euro 15,00 (quindici/00) al giorno per l'importo complessivo di euro 390,00 (trecentonovanta/00);
- 4) indennizzo per profilo tariffario non richiesto sulle SIM 334674XXXX – 334697XXXX – 334697XXXX di euro 1,00 (uno/00) al giorno, per numero 3 SIM, dal 29 gennaio 2015 al 29 novembre 2015 (305 gg), in base all'art. 8, comma 2, dell'Allegato "A" delibera 73/11/CONS, per un importo pari a euro 915,00 (novecentoquindici/00);
- 5) indennizzo per ritardata disattivazione del servizio su numero 6 SIM Voce Ram Micro New (338565XXXX – 338565XXXX – 3389565XXXX – 338565XXXX – 338565XXXX – 338565XXXX), dal 1 marzo 2015 al 29 agosto 2015 (182 gg), per 15 euro al giorno per ogni SIM, per un totale complessivo di euro 16.380,00 (sedicimilatrecentottanta/00);
- 6) indennizzo per riattivazione delle stesse SIM cessate, dal 1 gennaio 2016 al 14 ottobre 2016 (288 gg.), per un importo complessivo di euro 25.920,00 (venticinquemilanovecentoventi/00).

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

Vodafone Italia XXX, con memoria, depositata nei termini previsti nell'avvio della procedura, ha dedotto quanto segue:

- a) l'istante ha regolarmente sottoscritto la proposta di abbonamento in data 26 gennaio 2015 per l'attivazione delle 6 numerazioni SIM "Zero Ram Micro New", chiedendone l'attivazione;
- b) l'operatore Vodafone ha successivamente disattivato le medesime SIM in virtù di richiesta di cessazione pervenuta nel dicembre 2016, poiché nessun reclamo formale scritto risulta essere pervenuto nel periodo di contestazione;
- c) a ciò si aggiunga che le fatture emesse potevano essere contestate entro 45 giorni dalla loro emissione ed in assenza di contestazioni devono intendersi accettate da parte utente;
- d) inoltre contesta la richiesta di indennizzo per l'asserita ritardata disattivazione del servizio sulle 6 SIM "Ram Micro New", in quanto l'articolo 3, comma 1, della delibera n. 73/11/CONS, riguarda la fattispecie della ritardata attivazione del servizio e non, come affermato dall'utente, la ritardata disattivazione, oltre al fatto che la richiesta di disattivazione è pervenuta solo a dicembre 2016, cioè dopo due anni circa. Né può darsi luogo ad applicazione analogica dell'art. 8 del citato regolamento ai sensi dell'art. 12 dello stesso.
- e) parimenti infondata la richiesta di indennizzo per la mancata riattivazione delle stesse SIM cessate, dal 1 gennaio 2016 al 14 ottobre 2016 (288 gg.), per un importo complessivo di euro 25.920,00 (venticinquemilanovecentoventi/00), per le stesse motivazioni espresse e al sub a);
- f) in riferimento all'indennizzo di euro 915,00 (novecentoquindici/00) per la mancata applicazione della scontistica prevista precisa che nessun indennizzo è riconosciuto, poiché tale fattispecie da diritto solo al ricalcolo di tutte le fatture emesse e alla regolarizzazione della sua posizione contabile – amministrativa con rimborso delle somme indebitamente versate;
- g) evidenzia, inoltre, che la parte istante ha omesso integralmente il pagamento delle fatture AG0783XXXX, AG1456XXXX, AG1799XXXX, AH0043XXXX e AG0178XXXX ed ha effettuato il pagamento parziale della fattura AG1117XXXX precisando che la decisione di interrompere del tutto il pagamento delle fatture è illegittima ed arbitraria, essendo evidente che l'avvenuta contestazione di alcune voci non può giustificare l'integrale omissione di pagamento;
- h) alla data dell'udienza di discussione l'istante risulta disattivo e con fatture insolte per un importo complessivo di euro 3.136,80 (tremilacentotrentasei/80).

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

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

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. Oggetto della contestazione dell'istante risulta essere la mancata applicazione della scontistica prevista nel piano tariffario sottoscritto il 26 gennaio 2015, la mancata disattivazione delle numero 6 SIM voce "Micro Ram New", nonché, la sospensione amministrativa di numero 7 SIM voce e 6 SIM dati per 2 giorni.

Dalla documentazione agli atti, risulta provato che l'istante ha inoltrato diversi reclami scritti di contestazione circa la mancata applicazione della scontistica concordata e circa l'addebito dei canoni riguardanti le numero 6 SIM "voce" ritirate e sostituite con le numero 6 SIM "dati".

Infatti dallo scambio di email tra la società utente e la consulente e il responsabile dell'agenzia Vodafone, avvenuto reiteratamente a decorrere dal 16 febbraio 2015 (ossia dopo un mese dall'attivazione del contratto), si ricava che le SIM "voce" erano state annullate e sostituite con le SIM "dati", si ricava altresì che la scontistica non era stata applicata e che solo dietro i diversi solleciti Vodafone ha provveduto all'emissione di alcune note di credito a parziale compensazione degli errati addebiti in fattura. Tuttavia tale problematica attinente all'errata fatturazione non è mai stata risolta definitivamente dall'operatore che, pure emettendo note di credito, non ha mai modificato la fatturazione tanto è vero che fino alla fattura numero AG1456XXXX del 21 settembre 2016 risultano addebitati i canoni delle 6 SIM "Zero Ram Micro New" pur essendo state ritirate. Relativamente, invece, all'applicazione dello sconto di 10 euro (dieci/00) mensili sulle numero 3 SIM "Zero Ram Relax Business" (canone pagato euro 35,00 anziché euro 25,00) risulta non solo che la scontistica non è mai stata applicata ma addirittura che l'importo del canone è passato da euro 35,00 (trentacinque/00) mensili ad euro 50,00 (cinquanta/00) mensili, senza alcuna comunicazione all'utente circa la variazione tariffaria. Nella fattura numero AF1417XXXX del 3 ottobre 2015, di euro 781,28 (settecentottantuno/28) continuavano, infatti, a non essere applicati gli sconti previsti e la tariffa delle SIM Ram Relax Business passava a 50,00 (cinquanta/00) euro mensili. Nel caso di specie è da rilevare che, pur non essendo stato allegato il piano tariffario da parte dell'istante, le condizioni dello stesso, come rappresentate dall'utente nell'istanza di definizione, non sono mai state sconosciute dall'operatore, che anzi attraverso le note di credito emesse ha riconosciuto implicitamente la loro validità. Alla luce di quanto esposto deve ritenersi che la mancata applicazione del piano tariffario contrattualmente pattuito nonché l'addebito dei canoni delle 6 SIM "voce" ritirate sia imputabile all'operatore, con conseguente illegittimità degli importi fatturati in eccedenza. Inoltre, la mancata corrispondenza tra quanto contrattualmente dovuto e quanto fatturato ha determinato una condizione di "falsa morosità" dell'utente che ha causato addirittura la sospensione del servizio per due giorni (20-21 novembre 2015). E' evidente, pertanto, che il perdurare di tale illegittima fatturazione, la sospensione del servizio per una "falsa morosità" e la continua necessità dell'utente di contestare le fatture emesse abbia condotto lo stesso a migrare tutte le utenze mobili verso altro operatore, dopo 20 mesi di mancata risoluzione del problema in ordine alla fatturazione. Ne consegue che lo scioglimento anticipato del vincolo contrattuale è una conseguenza dell'illegittimo operato di Vodafone e, quindi, nessuna penale di recesso anticipato doveva essere applicata.

Per quanto fin'ora esposto si ritiene, pertanto, che l'utente ha diritto al ricalcolo di tutte le fatture emesse e alla regolarizzazione della sua posizione amministrativa – contabile sulla base anche delle note di credito già emesse da Vodafone, nonché ha diritto allo storno delle penali per rescissione anticipata contenute nelle fatture numero AG1799XXXX del 16 novembre 2016, numero AH0178XXXX del 2 febbraio 2017.

Sempre per quanto sopra esposto deve ritenersi fondata anche la richiesta sub 3) di indennizzo per la sospensione amministrativa di numero 7 SIM voce e 6 SIM dati, per 2 giorni, dal 20 al 21 novembre 2015, disservizio non sconosciuto dall'operatore, che pure essendo stato risolto celermen-

te, è stato causato da una morosità non esistente e che comunque ha determinato delle ripercussioni non dovute.

In ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla delibera Agcom n. 179/03/CSP, ed al principio di equità stabilito nell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche si ritiene di dover liquidare in euro 150,00 (centocinquanta/00).

Si ritiene di non accogliere, la richiesta di indennizzo sub 4) per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, perché la mancata fruizione di “mere agevolazioni tariffarie”, non può giustificare il riconoscimento di un indennizzo. La doglianza dell'istante relativa alla mancata attivazione dell'opzione tariffaria concordata trova giusto ed equo ristoro attraverso il ricalcolo da parte dell'operatore del traffico effettuato dall'utente a decorrere dalla data di richiesta dell'opzione sino al momento di effettiva attivazione. In tal senso, quindi, come sopra già esplicitato l'operatore sarà tenuto ad applicare retroattivamente tutti i vantaggi economici propri dell'opzione non tempestivamente attivata (cfr. delibera Agcom n. 63/11/CIR).

Si rigettano, altresì, le richieste di indennizzo sub 5) e 6) ritenendo fondato il rilievo avanzato dall'operatore Vodafone secondo il quale non risulta applicabile, per analogia, l'art. 8 del Regolamento indennizzi per la fattispecie di attivazione di servizi non richiesti, tenuto conto che il caso in esame riguarda, non l'attivazione di servizi mai richiesti dall'utente, bensì il ritardo nella disattivazione di servizi regolarmente attivi. L'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento sugli indennizzi, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità.

#### B) 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, che ha visto lo svolgimento di più udienze, nella misura di euro 150,00 (centocinquanta/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 Emanuele Maffei;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

DELIBERA

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

1. di accogliere parzialmente l'istanza prot. n. 4238 del 22 maggio 2017, della XXX contro Vodafone Italia XXX e per l'effetto:
  - a) ricalcolare tutte le fatture emesse dalla data di attivazione del contratto e provvedere alla regolarizzazione della sua posizione amministrativa – contabile della società istante sulla base anche delle note di credito già emesse da Vodafone, nonché stornare le penali per rescissione anticipata contenute nelle fatture numero AG1799XXXX del 16 novembre 2016, numero AH0178XXXX del 2 febbraio 2017;
  - b) di riconoscere in favore della società istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00), in via equitativa, per la sospensione amministrativa di numero 7 SIM voce e 6 SIM dati, per 2 giorni, dal 20 al 21 novembre 2015;
  - c) di riconoscere in favore della società istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 150,00 (centocinquanta/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 della stessa;
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  
(Emanuele Maffei)

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

La presente deliberazione si compone di 7 pagine.

Il segretario  
(Elisa Moroni)