



DELIBERAN 20 / 2021

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Vodafone Omnitel XX GU14/126/2017.

Il 20 luglio 2021, alle ore 10.30, 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.

Assiste il dirigente del Servizio Supporto agli Organismi regionali di garanzia, Maria Rosa Zampa, 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 4 dicembre 2008;

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 19 giugno 2013 e, in particolare, l'articolo 4, 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 luglio 2011 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) 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. 3725 del 3 maggio 2017, con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con Vodafone Omnitel XXX ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota prot. n. 8491 del 30 ottobre 2017 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 21 dicembre 2017, rinviata al 2 febbraio 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 2 febbraio 2018;

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

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

Il Sig.re XXX lamenta un addebito, nella fattura numero AF1452XXXX, del 10 ottobre 2015, di euro 2.000,00 (duemila/00) per recesso e disattivazione anticipata con dicitura "*corrispettivo rete unica integrata*". In particolare evidenzia quanto segue:

- 1) nella fattura numero AF1452XXXX, del 10 ottobre 2015, sul totale di euro 3.461,47 (tremilaquattrocentosessantuno/47), euro 2.000,00 (duemila/00) corrispondono a costi per recesso e disattivazione anticipata con dicitura "*corrispettivo rete unica integrata*" non dovuti;
- 2) i suddetti importi di disdetta anticipata sono illegittimi poiché la proposta di abbonamento è stata sottoscritta il 21 ottobre 2011, mentre la richiesta di disattivazione delle utenze 0733-77XXXX, 0733-77XXXX e del link 313XXXX collegato, è stata effettuata in data 12 agosto 2015, oltre i dodici mesi previsti per l'applicazione della penale,
- 3) inoltre, la proposta di adesione all'offerta "*Vodafone Rete unica Corporate – Connettività*" non è mai stata sottoscritta dallo stesso istante, pertanto, alcun costo di recesso per modifica contrattuale intervenuta successivamente doveva essere addebitato;
- 4) la fattura numero AF1452XXXX, del 10 ottobre 2015, è stata regolarmente contestata mediante reclamo del 30 ottobre 2015, nonché con il reclamo del 5 gennaio 2016 a seguito riscontro vago e non pertinente pervenuto dall'operatore il 17 novembre 2015;
- 5) con nota di replica alle memorie di Vodafone, l'istante precisa che la proposta di adesione all'offerta "*Rete Unica Corporate*" non solo non è mai stata sottoscritta, ma risulta evidente che l'operatore ha prodotto un contratto datato e sottoscritto solo per la proposta di abbonamento SIM Voce, SIM Dati, Servizi Internazionali e Proposta di abbonamento anagrafica, tutte firmate il 21 ottobre 2011.

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

- a) di conoscere i motivi per l'applicazione dell'addebito di euro 2.000,00 (duemila/00) – corrispettivo per recesso anticipato, considerata anche la mancata risposta dell'operatore;
- b) il rimborso della somma di euro 2.000,00 (duemila/00).

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

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

In particolare, Vodafone ha dedotto quanto segue:

1. con lettera raccomandata A/R del 12 agosto 2015, l'istante chiedeva a Vodafone la disattivazione delle utenze telefoniche 0733/77XXXX, 0733/77XXXX e del link 313XXXX, disdetta che risulta avvenuta in conformità alla normativa vigente, dopo 30 giorni dalla ricezione della raccomandata A/R, ovvero, in data 15 settembre 2015;
2. con raccomandata del 30 ottobre 2015 l'istante contestava la fattura numero AF1452XXXX del 10 ottobre 2015, limitatamente alla voce inerente l'addebito di costi di recesso anticipato e chiedeva chiarimenti circa le modalità di calcolo;
3. l'istante contestualmente ai richiesti chiarimenti disponeva l'immediata disattivazione di tutte le utenze Vodafone di linea fissa, mobile e dati a lui intestati e risultanti ancora attivi;
4. a seguito di attente verifiche sui propri sistemi informatici l'operatore non riscontrava errori procedurali o di fatturazione;

5. in particolare, con riferimento al link 313XXXX (connettività), l'operatore evidenzia che l'istante in sede di adesione all'offerta "*Vodafone Rete Unica Corporate - Connettività*", si era vincolato, in caso di disattivazione, a corrispondere i relativi corrispettivi, pertanto, gli addebiti registrati nella fattura numero AF1452XXXX del 10 ottobre 2015, nella voce "altri importi" e "corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata", consistono in tali somme. Tale risultanza è inequivocabile sia dal contratto sottoscritto fra le parti che dalla tabella corrispettivi e penali relativa all'offerta Solo Voce Corporate;
6. Vodafone, pertanto, afferma la correttezza degli importi fatturati ed imputati all'istante, avendo lo stesso goduto di agevolazioni tariffarie e offerte promozionali, a parziale integrazione e modifica delle clausole generali del contratto di abbonamento sottoscritto;
7. l'operatore precisa, infine, che sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente è attualmente disattivo e non risulta alcun insoluto presente a suo carico.

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

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

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

La contestazione dell'istante attiene all'addebito, nella fattura numero AF1452XXXX, del 10 ottobre 2015, di euro 2.000,00 (duemila/00) per recesso e disattivazione anticipata con dicitura "*corrispettivo rete unica integrata*".

Dalla documentazione fornita dall'operatore agli atti del procedimento si rileva che il contratto originario è stato sottoscritto dall'utente il 21 ottobre 2011 e che tale contratto era vincolante solo per una annualità. Tale contratto riguardava l'adesione alla proposta di abbonamento SIM Voce, SIM Dati, Servizi Internazionali e Anagrafica. Invece, nell'allegato fornito dall'operatore, quale prova di adesione dell'utente alla proposta di abbonamento "*Vodafone Rete Unica Corporate – Connettività*", adesione avvenuta secondo la ricostruzione dei fatti fornita dall'operatore successivamente al 2011, non risulta né l'instestazione all'utente, né la data, né la firma della sottoscrizione di tale proposta. Ne consegue che nessuna prova circa l'adesione alla proposta di abbonamento "*Vodafone Rete Unica Corporate – Connettività*" è stata fornita in modo chiaro ed inequivocabile. Ne deriva, altresì, che stando al contratto sottoscritto nel 2011 l'utente poteva recedere dal contratto stesso chiudendo tutte le numerazioni senza costi di recesso. Si evidenzia, infine, che l'utente ha correttamente reclamato la fattura contestata e oggetto di definizione, pertanto, alcuna acquiescenza al pagamento effettuato è avvenuta.

Per le citate motivazioni si ritiene, quindi, di accogliere la richiesta di rimborso della somma di euro 2.000,00 (duemila/00) fatturata a titolo di costi di recesso, in quanto costi illegittimi e non dovuti.

L'utente lamenta, altresì, una mancata risposta ai reclami inviati il 30 ottobre 2015 e il 5 gennaio 2016. In particolare evidenzia che la risposta ricevuta in data 17 novembre 2015, dal Servizio Clienti di Vodafone, non riporta alcuna motivazione circa l'addebito contestato riferendo genericamente che "*da verifiche sui sistemi non emerge alcuna anomalia di fatturazione per la situazione segnalata*". Sul punto si rileva il disposto di cui all'art. 8, comma 4, e all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP, secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo, che strutturalmente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto tipicamente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Ed invero, la risposta al reclamo datata 17 novembre 2015 non può ritenersi adeguatamente motivata non fornendo all'utente alcuna informazione sulle verifiche effettuate e sulla legittimità degli importi fatturati. Inoltre, alcuna risposta è pervenuta dall'operatore a seguito del successivo reclamo dell'utente del 5 gennaio 2016.

Sussiste, pertanto, il diritto dell'utente a vedersi riconosciuto l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo che in funzione di una non adeguata risposta viene liquidato in via equitativa nella somma di euro 150,00 (centocinquanta/00).

Si riconosce, infine, il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate in euro 50,00 (cinquanta/00), secondo criteri di equità e proporzionalità e tenuto conto del comportamento complessivo tenuto dalle parti in sede di conciliazione e di definizione.

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

UDITA la relazione del Consigliere Domenico Campogiani;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

#### DELIBERA

1. a definizione della controversia tra XXX e Vodafone Italia XXX, di accogliere l'istanza prot. Numero 3725, del 3 maggio 2017, e per l'effetto l'operatore è tenuto a:
  - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 2.000,00 (duemila/00), da rimborsare a titolo di penali di recesso non dovute, oltre agli interessi legali maturati dalla data dell'istanza di definizione;
  - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per la mancata risposta al reclamo;
  - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura.
2. L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
3. 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.
4. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
5. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente  
(Cesare Carnaroli)

Il Consigliere relatore  
(Domenico Campogiani)

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
Il Dirigente del Servizio Organismi regionali di garanzia  
(Maria Rosa Zampa)

La presente deliberazione si compone di 4 pagine.

Il segretario  
(Maria Rosa Zampa)