



## DELIBERA N. 14 DEL 18 OTTOBRE 2019

Oggetto: Approvazione della proposta di definizione della controversia tra XXXX e Vodafone Italia XXX - GU14 n. 280/2017.

Il 18 ottobre 2019, alle ore 15, presso la sede del Consiglio - Assemblea legislativa 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, Manuele Maffei.

Assistono il dirigente del Servizio Supporto agli Organismi Regionali di Garanzia, Elisa Moroni, ed il Segretario del Corecom Marche, Angela Ruocco.

### 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. 8435 del 27 ottobre 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. 2169 del 28 febbraio 2018, 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 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 lamenta la fatturazione di contributi per l'attivazione della rete fissa e per l'offerta mobile a seguito dell'adesione a nuova offerta commerciale con lo stesso operatore telefonico, nonché, l'addebito di una penale a seguito di recesso regolarmente comunicato entro i trenta giorni dalla ricezione della fattura oltre l'addebito di rate residue di cellulare a seguito di recesso anticipato. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella memoria integrativa e nel corso dell'udienza di discussione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. il 20 aprile 2017 mi recai presso un negozio Vodafone di Ancona per avere informazioni sulla "Super Fibra" e venivo convinto a sostituire il pacchetto "ricaricabile" con il pacchetto "Casa Edition" che comprendeva sia il telefono mobile che il telefono fisso;
- b. l'offerta prevedeva il pagamento di un costo mensile di euro 39,00 (trentanove/00) per i primi dodici mesi e 49,00 (quarantanove/00) per i successivi mesi;
- c. inoltre, avrei avuto l'esenzione dal pagamento di costi di attivazione essendo già cliente Vodafone sia per la numerazione fissa sia per quella mobile e scegliendo il pagamento tramite la carta di credito;
- d. il giorno successivo, in virtù sia del risparmio economico, della più semplice modalità di pagamento oltre che di un servizio migliore, decidevo di stipulare il pacchetto "Casa Edition" cui seguivano la sostituzione della vecchia SIM con una nuova per la telefonia mobile e la consegna di nuovo modem per il telefono fisso;
- e. nella prima fattura emessa, la n. AH0964XXXX del 30 maggio 2017, mi venivano addebitati euro 31,97 (trentuno/97) quale contributo per l'attivazione della rete fissa ed euro 23,77 (ventitré/77) quale costo per l'attivazione di offerta mobile;
- f. contrariamente a quanto mi era stato comunicato a voce dall'Agente Vodafone mi venivano, quindi, addebitati i costi di attivazione del suddetto pacchetto;
- g. il 20 giugno 2017 decisi di ritornare per il mobile dal pacchetto "Casa Edition" al pacchetto "ricaricabile" comunicando apposito recesso entro i trenta giorni previsti nella fattura n. n. AH0964XXXX del 30 maggio 2017 ;
- h. nel ritornare al ricaricabile, sempre l'Agente Vodafone, mi convinse ad acquistare il dispositivo Galaxy A5 2017 ad un prezzo scontato di euro 129,99 (centoventinove/90) che doveva viaggiare con il nuovo contratto ricaricabile sottoscritto;
- i. il suddetto cellulare era in offerta alla somma di euro 129,99 (centoventinove/99) per chi come me era cliente Vodafone e decideva di versare tale somma in una unica soluzione con pagamento mediante carta di credito;



- j. inaspettatamente, invece, nella successiva fattura n. AH1330XXXX del 27 luglio mi veniva fatturata la somma la somma di 245,90 (duecentoquarantacinque/90) quale corrispettivo di recesso anticipato OffertaRate (cioè rate residue del Galaxy) ed euro 81,97 (ottantuno/97) quale corrispettivo per disattivazione anticipata;
- k. in relazione alla vicenda in esame ho reclamato direttamente all'Agente Vodafone sia l'addebito dei costi di attivazione che la restituzione dei costi di recesso non dovuti oltre alla illegittima richiesta delle rate residue del cellulare;
- l. analoghi reclami telefonici sono stati sporti al servizio clienti Vodafone in più occasioni tra il giugno e l'agosto 2017;
- m. visto che la Vodafone non rispondeva ai miei reclami ho deciso di proporre istanza innanzi al Corecom Marche, ma l'udienza di conciliazione del 26 ottobre 2017 si chiudeva con un mancato accordo senza alcuna offerta conciliativa;
- n. proponevo istanza di definizione e anche l'udienza di discussione del 5 ottobre 2017, si chiudeva con un mancato accordo senza alcuna offerta conciliativa.

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

- i. la restituzione delle somme indebitamente rimosse da Vodafone Italia XXX per complessivi euro 75,00 (settantacinque/00) come costi di attivazione per la rete fissa e per l'offerta mobile;
- ii. la restituzione della somma di euro 245,90 (duecentoquarantacinque/90), quale corrispettivo per recesso anticipato OffertaRate cellulare Galaxy A5 2017, nonché della somma di euro 81,97 (ottantuno/97) quale corrispettivo per disattivazione anticipata;
- iii. indennizzo per i disagi subiti ed arrecati.

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

L'operatore Vodafone Italia XXX ha depositato nei termini una memoria riepilogativa dei fatti allegando la proposta di abbonamento, le fatture emesse e le Condizioni Generali di Contratto.

In particolare, Vodafone ha dedotto quanto segue:

- a) in ordine alla lamentata illegittima fatturazione dei costi di attivazione ha sostenuto che le fatture sono in linea e appaiono coerenti con i piani tariffari sottoscritti e non presentano errori;
- b) ha specificato che l'utente ha sottoscritto un piano convergente tra la linea mobile n. 347-342XXXX e la linea fissa 071990XXXX che prevedeva un costo di attivazione pari ad euro 22,77 (ventidue/77) oltre euro 31,97 (trentuno/97) per la rete fissa;
- c) che il contratto de quo ha avuto, altresì, ad oggetto l'acquisto del dispositivo Galaxy A5 2017 Edition al prezzo scontato di euro 129,99 (centoventinove/99) in considerazione dell'obbligo di permanenza minima di 30 mesi e la cui violazione ha, quindi, determinato il corrispettivo di recesso di euro 245,90 (duecentoquarantacinque/90) presente nella fattura AH1330XXXX;
- d) nessun reclamo scritto formale risulta mai pervenuto all'operatore in relazione alle problematiche oggetto del presente procedimento e nessuna contestazione delle singole fatture emesse è stata effettuata dall'utente entro 45 giorni dalla loro emissione;
- e) pertanto, in assenza di contestazioni le fatture si intendono accettate da parte dell'utente;
- f) il ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità dell'odierno gestore;
- g) ne deriva, quindi, l'inammissibilità di ogni richiesta di restituzione degli importi fatturati a titolo di storno e rimborso oltre all'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno.



### 3. Motivazione della decisione

#### A) Nel merito

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

Oggetto della contestazione dell'istante è la fatturazione di contributi per l'attivazione della rete fissa e per l'offerta mobile a seguito dell'adesione a nuova offerta commerciale con lo stesso operatore telefonico, nonché, il pagamento di una penale a seguito di recesso regolarmente comunicato entro i trenta giorni dalla ricezione della fattura, nonché, il pagamento di rate residue dell'apparato Galaxy A5 2017 per il recesso anticipato.

Sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, le richieste formulate dalla parte devono essere accolte parzialmente, come di seguito precisato.

In relazione alle domande *sub i)* e *sub ii)*, da quanto depositato agli atti dalla Vodafone, emerge chiaramente, che la proposta di abbonamento del 19 novembre 2016 non corrisponde alla successiva sottoscrizione del pacchetto "Casa Edition" che ha consentito la convergenza tra la linea mobile 347342XXXX e quella fissa 071990XXXX. Infatti, secondo la ricostruzione dell'utente, non contestata dall'operatore, il pacchetto "Casa Edition" è stato stipulato nel 2017 e più precisamente nel mese di aprile. Tanto è vero che la prima fattura emessa da Vodafone, la n. AH0964XXXX del 30 maggio 2017, riguarda il bimestre 1 aprile 2017-26 maggio 2017. Sempre agli atti, l'utente ha depositato l'offerta di acquisto del cellulare Galaxy A5 2017, datata 16 maggio 2017, collegata al pacchetto "Casa Edition" da cui si ricava che l'apparato poteva essere acquistato con carta di credito mediante un anticipo di euro 129,99 (iva inclusa) e 30 rate ogni 4 settimane da 0,50 euro (iva inclusa). Nessuna indicazione, invece, riporta l'offerta circa la durata del vincolo contrattuale.

Sempre in questa sede l'istante ha dichiarato in udienza di non aver mai avuto alcuna copia dell'offerta "Casa Edition" e di aver ricevuto assicurazioni dall'Agente Vodafone che l'adesione all'offerta avrebbe comportato l'esenzione dal pagamento di costi di attivazione sia per la numerazione fissa sia per quella mobile essendo già cliente Vodafone e pagando con carta di credito. Conseguentemente, l'utente non è mai stato informato né a voce né per iscritto della debenza delle somme contestate, né Vodafone fornisce la prova dell'avvenuto adempimento degli obblighi informativi. In materia, e per costante orientamento dei Corecom e dell'Autorità, gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura, poiché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente e la conseguente possibilità di orientamento verso una differente offerta commerciale. La trasparenza delle condizioni generali ed economiche dei servizi offerti è parte sostanziale del gioco competitivo dei mercati, senza la quale il consumatore non può fare scelte ottimali e consapevoli, e beneficiare dei vantaggi della concorrenza. In base al riparto dell'onere probatorio governato dal principio generale secondo cui " il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento, deve soltanto provare la fonte negoziale o legale del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa. Anche nel caso in cui sia dedotto l'inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento.



Pertanto, Vodafone, in questa sede, non ha dato prova di avere informato il cliente in merito alla previsione dei contributi per l'attivazione della rete fissa e per l'attivazione dell'offerta mobile né che l'offerta "Casa Edition" prevedeva un vincolo di permanenza contrattuale di almeno 30 mesi, così come previsto dalla disciplina vigente. Vodafone non ha fornito i riscontri probatori di cui sopra limitandosi a produrre una proposta contrattuale siglata molto tempo prima dell'attivazione dell'offerta "Casa Edition", proposta che, peraltro, non contiene neanche la tipologia dell'offerta economica; in altri termini, Vodafone si è limitata ad affermare che le fatture sono in linea e appaiono coerenti con i piani tariffari sottoscritti e non presentano errori senza però alcuna produzione documentale mirata. Ad identica soluzione si perviene per l'addebito del corrispettivo per la disattivazione anticipata del mobile e per il richiesto pagamento delle rate residue cellulare Galaxy A5 2017. Nessuna prova viene prodotta da Vodafone sulla vendita a rate dell'apparato, mentre nell'offerta di acquisto del cellulare sottoscritta il 16 maggio 2017 prodotta dall'utente si ricava solamente che l'apparato poteva essere acquistato con carta di credito con un anticipo di euro 129,99 (iva inclusa) e 30 rate ogni 4 settimane da 0,50 euro (iva inclusa). Nessuna indicazione, invece, riporta circa la durata del vincolo contrattuale e delle eventuali rate residue da pagare in caso di recesso anticipato. A questo proposito è significativo riportare quanto espresso nelle Linee guida della Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità del 2 luglio 2007: "l'utente deve poter conoscere anche le eventuali spese richieste per l'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento, così da poter essere agevolato nell'esercizio di tali facoltà, potendone valutare le conseguenze sotto ogni profilo". Nel caso di specie, inoltre, l'istante aveva comunicato la volontà di recedere dal pacchetto "Casa Edition" per ritornare al pacchetto "ricaricabile" entro trenta giorni dalla fattura n. fattura AH0964XXXX del 30 maggio 2017, causa variazioni delle condizioni contrattuali. Pertanto, i costi per la disattivazione anticipata non dovevano proprio essere fatturati. La mancata trasparenza nelle informazioni fornite dall'Agente Vodafone all'utente si evince anche al fatto che lo stesso utente dichiara, nell'istanza introduttiva, che il dispositivo Galaxy A5 2017, al prezzo scontato di euro 129,99 (centoventinove/90) doveva viaggiare con il nuovo contratto ricaricabile sottoscritto e non con il pacchetto "Casa Edition". Inoltre, diversi sono stati i reclami sporti dall'utente sia all'Agente Vodafone che al servizio clienti Vodafone al fine di contestare gli importi fatturati ma nessuna risposta è stata fornita se non quella di modificare ulteriormente il piano tariffario.

In conseguenza alla violazione da parte dell'operatore degli obblighi informativi in ordine alle caratteristiche essenziali della promozione, si ritiene che vada riconosciuto all'istante il rimborso di tutti i costi di attivazione addebitati con la fattura n. AH0964XXXX del 30 maggio 2017 e cioè euro 31,97 (trentuno/97) quale contributo per l'attivazione della rete fissa ed euro 23,77 (ventitré/77) per l'attivazione di offerta mobile. Andranno allo stesso modo rimborsati gli importi addebitati nella fattura AH1330XXXX del 27 luglio 2017 di euro 81,97 (ottantuno/97) per la disattivazione anticipata ed euro 245,90 (duecentoquarantacinque/90) per le rate residue del cellulare Galaxy A5 2017.

Si ritiene, infine, di respingere la domanda dell'utente *sub iii)* inerente un indennizzo per i disagi subiti in quanto ai sensi dell'art.19, comma 4, del Regolamento n. 173/07/CONS, l'oggetto della pronuncia in sede Corecom esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte di servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, non corrispondenti alle fattispecie del caso in esame.

#### B) Sulle spese del procedimento

Sussistono giustificati motivi per liquidare le spese di procedura nella misura di euro 50,00 (cinquanta/00), tenuto conto che l'operatore non ha formulato, né in fase conciliativa né in fase di definizione alcuna proposta transattiva.

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata da XXXX 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 XXXX e l'operatore Vodafone Italia XXX:

1. di accogliere parzialmente l'istanza prot. n. 8435 del 27 ottobre 2017 avanzata da XXXX contro Vodafone Italia XXX e, per l'effetto, ordina a Vodafone la restituzione delle somme indebitamente riscosse di euro 23,77 (ventitré/77), come costo di attivazione della rete fissa, di euro 31,97 (trentuno/97) come costo di attivazione dell'offerta mobile, di euro 81,97 (ottantuno/97) come corrispettivo per recesso anticipato, di euro 245,90 (duecentonovantacinque/00) per le rate residue del cellulare Galaxy A5 2017, oltre alla liquidazione della somma di euro 50,00 (cinquanta/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 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 Consigliere relatore  
(Domenico Campogiani)

Il Presidente  
(Cesare Carnaroli)

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  
(Angela Ruocco)