

DELIBERA N. 26 - 2020

**XXX. / VODAFONE ITALIA S.p.A. (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/114420/2019)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 22/06/2020;

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 “*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 legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX. del 23/04/2019 acquisita con protocollo n. 0178540 del 23/4/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'atto introduttivo, in merito al contratto codice cliente 6.648767, rappresenta quanto segue: "A fine settembre 2018 veniamo contattati da un'agenzia Vodafone che ci propone la visita di un loro commerciale per sottoporci offerte di telefonia. Dopo una visita presso la nostra sede del sig. XXX[...], ci invia a mezzo email, utilizzando in tempo reale l'apposita applicazione a sua disposizione, una proposta commerciale, protocollata come numero offerta 2018WEJLdJRN, per il passaggio a Vodafone di 10 numeri mobili alle seguenti condizioni contrattuali: - 7 numerazioni con profilo RED Business M al prezzo di 35€/mese -sconto 15€ -sconto 3,5€ (a titolo di rimborso penali da altro gestore) = 16,50€/mese cadauna - 3 numerazioni con profilo RED Business L al prezzo di 45€/mese -sconto 15€ -sconto 3,5€ (a titolo di rimborso penali da altro gestore) = 26,50€/mese cadauna. Inoltre nell'offerta viene chiaramente evidenziato lo sconto del 100% dei costi di attivazione, altrimenti previsti in 10€ cadauna sim attivata. Viene inoltre evidenziato che il totale complessivo dovrà quindi essere di 195€/mese iva esclusa nonché lo sconto una tantum totale pari a 100€ complessivi per l'attivazione delle 10 sim mobili. All'interno dell'offerta sono anche dettagliate tutte le condizioni economiche dei piani scelti in modo molto preciso e professionale.

Decidiamo quindi di sottoscrivere immediatamente il contratto proposto, forniamo al sig. XXX tutti i documenti necessari e firmiamo il contratto.

Tra i documenti richiesti dal sig. XXX ci sono anche tutti i seriali delle attuali sim in capo al gestore di provenienza (Tim). Inizialmente sembra essere tutto ok ma pochi giorni dopo riceviamo già la prima fattura che ammonta a ben 2357,73 €!

Analizzando nel dettaglio ci accorgiamo subito di alcune incongruenze rispetto a quanto promesso nell'offerta che siamo subito andati a rileggere con maggior attenzione. Il numero complessivo delle sim non è 10, bensì 11, ed effettivamente la nostra consistenza aziendale è proprio di 11 sim. Evidentemente l'agente ha contato male e quindi inserito nel preventivo una sim in meno. Quando poi, raccolti i seriali, si è accorto del problema anziché avvisarci e riformulare il preventivo ha invece preferito tacere. Di contro noi non ci siamo minimamente accorti dell'inesattezza di preventivo perché l'agente, con la sua abilità verbale nel proporre l'offerta, ci ha sempre fatto ragionare sul totale complessivo della spesa, senza mai precisare il dettaglio. Solo ora ci siamo accorti infatti che il totale proposto era riferito a 10 sim e non a 11.

Inoltre queste 11 sim hanno dei piani completamente diversi da quanto preventivato. Infatti 6 hanno il RED business M, 3 hanno il RED Business L e 2 hanno il RED Business XL. Anche qui l'agente ha sicuramente rimescolato le carte in tavola. Dopo la questione di aver omesso 1 sim sarebbe plausibile che l'undicesima sim avesse come piano un altro M o L invece è tutto completamente diverso. Tra l'altro controllando il contratto (che ovviamente dopo aver visto il preventivo noi abbiamo firmato in buona fede fidandoci della sua correttezza) è stato compilato con 7 piani M, 2 con piani L e 2 con piani XL... quindi in modo ancora diverso! Pertanto il preventivo dice una cosa, il contratto un'altra e la fattura un'altra ancora!

Altro problema è che 3 sim vedono addebitati i 10 € di costo attivazione, anziché essere totalmente scontato come promesso e come effettivamente è per tutte le altre numerazioni. Su tutte le sim con piano M inoltre vengono addebitati 2€ di servizio Vodafone rete sicura che non è mai stato richiesto né tanto meno compare nei costi evidenziati nel preventivo! Anzi, nei dettagli viene spiegato che è gratis il primo mese e poi successivamente addebitati 2€/mese, ma nel totale costi non è assolutamente indicato che tale servizio ci fosse attivato in automatico (e anzi, se ci fosse stato spiegato avremmo scelto di non averlo!).

Ma non finisce qui, perché nonostante queste gravi incongruenze sopra menzionate siamo solo arrivati alla parte più piccola, perché proseguendo la lettura della fattura ci ritroviamo addebitati una "soluzione azienda express relax" per la rete fissa con ben 11 interni vari con numeri "strani" (virtuali)!! Passato lo shock iniziale cerchiamo di capire cosa sia questa cosa DA NOI MAI RICHIESTA, MAI SOTTOSCRITTA E NEMMENO MAI PREVENTIVATA dall'agente. Sentito il XXX ci spiegano essere un centralino virtuale con appunto varie postazioni (tra cui perfino una mobile con un numero nativo Vodafone!). Facciamo subito presente che vogliamo sporgere formale reclamo per questa cosa proprio perché non è mai stata richiesta, né mai abbiamo firmato un qualsiasi contratto e ancor meno ci è mai stata proposta in preventivo! Spieghiamo anche che è del tutto impossibile che avessimo mai anche solo pensato di fare una soluzione di questo genere perché la nostra azienda prevede solamente 4 postazioni (2 scrivanie, un magazzino e un apparecchio pos), altro che 11 !!! L'operatore si dimostra solidale con noi e anche il tono di voce è sinceramente dispiaciuto per l'accaduto e ci dice che da prassi deve inviare una segnalazione all'agenzia e che saremmo stati contattati da loro per la risoluzione della problematica e lo storno di quanto attivato in più. Ad oggi però nessuno ci ha ancora contattato, anzi... Vodafone inizia a sollecitare il pagamento della fattura minacciando il distacco dei servizi. Si precisa inoltre che non abbiamo mai ricevuto alcun contatto da parte di tecnici della rete fissa per installazione o attivazione di linee o apparecchiature ma "solo" trovato questa enorme sorpresa in fattura.

Si sottolinea infine come il contratto sia compilato in maniera molto approssimativa, omettendo vari dati nella sezione 8 e come il foglio, cioè la sezione 28, che riporta il totale delle linee da passare in mnp sia compilato con 10 numerazioni. A seguito infine

di ripetuti solleciti di pagamento accompagnati da minacce di sospensione della linea ed in particolare email ricevuta il giorno 6 febbraio 2019 nonché con il tardare dell'iter di conciliazione semplificata, si è deciso di migrare i numeri di telefono mobile presso altro operatore onde evitare problemi di non poco conto all'azienda in caso di loro blocco/sospensione. La migrazione ha riguardato ovviamente solamente i 10 numeri interessati e non l'11mo attivato in più oltre il preventivo.

Si precisa tra l'altro che si è scoperto che l'11mo numero si è poi capito essere quello dell'antifurto che infatti era incluso nei fogli lasciati all'agente con i vari seriali: erano due fogli A4 che, come spesso capita nelle aziende, includevano tutti i numeri presenti ma non è stato richiesto alcun passaggio a Vodafone tant'è vero che su questo numero si sono poi riscontrati problemi di funzionamento perché il piano attivato non era compatibile con l'apparato di allarme presente e infatti si è dovuto richiedere un nuovo numero su nuova sim tramite il tecnico che gestisce l'apparecchiatura.

Si precisa infine che durante il tentativo di conciliazione l'operatore non ha tenuto minimamente conto dei fatti esposti. In particolare sembra che l'aver attivato servizi non richiesti (un centralino virtuale con moltissimi interni dal costo molto elevato e assolutamente inutile per un'attività come quella del cliente) e non aver mantenuto quanto esposto in un preventivo numerato elaborato con l'app ufficiale 'tuttointasca' di Vodafone, siano elementi di cui non tener conto dato che ha proposto un semplice saldo a stralcio delle fatture emesse. Se in un primo momento si era disposti a pagare almeno quanto usufruito a fronte della corretta applicazione del contratto, alla luce di tutto ciò ed in particolare dell'atteggiamento del gestore, le richieste vengono ora aggiornate.”

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1) revoca totale dell'intero contratto, con cessazione di ogni servizio mobile o fisso ancora attivo e storno di ogni fattura emessa fino a fine ciclo di fatturazione.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta: “L'oggetto di contestazione e' il conto telefonico AI21637882 del 28/11/2018. Il cliente contesta i costi addebitati in fattura, in quanto erroneamente sono stati applicati dei piani tariffari diversi da quelli scelti in fase di attivazione.

Dai sistemi risulta che il cliente abbia già inoltrato reclamo e che i Consulenti Vodafone ne abbiano rilevato la fondatezza provvedendo a normalizzare i piani tariffari e riconoscendo al cliente un riaccredito in fattura di € 850,00 che sarà visibile sulla prossima fattura in emissione in data 27/03/2019. Pertanto null'altro è dovuto”.

L'operatore chiede quindi il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante perché "improcedibili, inammissibili e del tutto infondate in fatto ed in diritto".

3. Le repliche dell'istante

L'istante replica alle difese avversarie, osservando quanto sostenuto da Vodafone non è rilevante ai fini della vicenda poiché l'oggetto di contestazione non è solamente l'attivazione non richiesta di servizi di telefonia fissa (ovvero il servizio di centralino virtuale con circa una ventina di interni attivato ad insaputa del cliente) ma anche il fatto che l'agente commerciale ha effettuato un preventivo tramite applicazione fornita da Vodafone e pertanto preventivo numerato e certificato comprensivo di un certo numero di sim mobili con relativi piani, salvo poi cambiare sia il numero delle sim che la tipologia dei piani in fase contrattuale. A parere dell'istante, se Vodafone non ha responsabilità diretta è comunque chiara e netta la malafede dell'agente commerciale, il quale però appartiene ad una agenzia autorizzata Vodafone rappresentandone pertanto il marchio. L'istante sostiene quindi che è sì corretto lo storno di quanto fatturato per le opzioni di rete fissa non sottoscritte, ma sarebbe anche doveroso da parte dell'operatore attenersi al preventivo rilasciato dall'agente. XXX., infine, ricorda che in fase conciliativa è stata inizialmente espressa disponibilità a mantenere attivo il contratto a fronte della correzione di tutti gli errori commessi, ma da parte di Vodafone non c'è mai stata disponibilità a riconoscerli. Viceversa, a dire del ricorrente, l'unica preoccupazione di Vodafone è stata quella di minacciare sospensioni del servizio (nonostante la procedura in corso) e di discutere il credito vantato. Per questi motivi il cliente è stato costretto a tutelarsi migrando le numerazioni attive e, pertanto, a revocare la propria disponibilità a mantenere attivo il contratto.

3. Motivazione della decisione

A) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile ed ammissibile.

B) Nel merito

Parte istante lamenta di aver aderito ad un contratto con Vodafone a fine settembre 2018 che prevedeva, secondo il preventivo, una spesa mensile per fonia mobile (10 SIM) di € 195,00/mese, al netto dell'IVA, con sconto totale dei costi di attivazione. Veniva in realtà attivato un numero di sim superiore, con profili tariffari difforni da quelli preventivati e servizi non richiesti ("Vodafone rete sicura"), il tutto comportante l'addebito di somme più elevate. Inoltre, l'istante riferisce che dall'esame delle bollette appurava l'addebito di costi per rete fissa alla voce "Soluzione azienda express relax", mai richiesta né preventivata.

A supporto delle proprie affermazioni, la ricorrente ha depositato preventivo numerato proveniente dal commerciale Vodafone che conferma la ricostruzione dei fatti sopra riportata e un contratto da cui non si evincono ulteriori informazioni sui costi dell'offerta.

Per parte sua, Vodafone ha allegato il medesimo preventivo prodotto da XXX mentre nelle difese è entrata nel merito unicamente di addebiti riconosciuti come non dovuti sulla fattura AI21637882 del 28/11/2018 per i quali avrebbe predisposto un riaccredito su fattura in emissione a marzo 2019.

Da ciò discende che il preventivo numerato prodotto da entrambe le parti può costituire a tutti gli effetti il contenuto economico dell'accordo contrattuale intercorso con Vodafone, posto tra l'altro che, allorquando la conclusione di contratti avviene attraverso la propria rete di vendita, anche se svolta in *outsourcing*, l'operatore è ritenuto responsabile della condotta degli agenti, nonché delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale (cfr. delibere n. 143/10/CIR, Corecom Liguria n. 70/16, Corecom Abruzzo n. 59/17).

Inoltre, in merito alla lamentata scorrettezza della fatturazione, va premesso in linea generale che gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto (cfr. art. 4 delibera 179/03/CSP) ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, l'utente ha diritto al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite.

Per quanto riguarda quindi le richieste avanzate dall'istante, va ancora osservato che secondo l'orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (cfr. Cass. civ. sez. III, 28 maggio 2004 n. 10313, sezione III, 2 dicembre 2002 n. 17041), la bolletta è un atto unilaterale di natura meramente contabile e la stessa Corte costituzionale (nelle sentenze 546/94 e 1104/98) ha posto in rilievo come il rapporto di utenza sia un servizio pubblico essenziale, ma soggetto al regime contrattuale di diritto comune, ed alle relative regole di adempimento e di prestazione secondo buona fede. Per tale motivo l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni eseguite secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente, altrimenti quest'ultimo ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso al loro rimborso (*ex multis*, delibera 82/17/CIR).

Nel caso di specie l'istante ha lamentato la non corrispondenza fra quanto pattuito e quanto effettivamente fatturato ed ha chiesto revoca totale dell'intero contratto, con cessazione di ogni servizio mobile o fisso ancora attivo e storno di ogni fattura emessa

fino a fine ciclo di fatturazione, mentre l'operatore non ha fornito alcuna idonea rappresentazione contraria a quanto affermato dalla società sua cliente. Si sottolinea, in particolare, che nell'offerta commerciale prodotta non vi è alcun riferimento alla fonia di rete fissa.

Precisato che la richiesta di chiusura del contratto con cessazione dei servizi non è questione che possa essere rimessa alla decisione dell'organo adito ma che la disattivazione deve avvenire conformemente al contratto e alla normativa vigente (cfr. sul punto recente pronuncia dell'Autorità 74/19/CIR), si ritiene di accogliere le altre domande di parte istante disponendo lo storno (ovvero il rimborso, ove gli importi siano stati corrisposti dalla ricorrente) di tutti i costi eccedenti la somma preventivata di € 195,00/mese, IVA esclusa, relativamente alle linee mobili (10 sim), dall'attivazione del contratto alla migrazione delle stesse ad altro operatore, nonché lo storno integrale (ovvero il rimborso, ove gli importi siano stati corrisposti dalla ricorrente) di tutti i costi relativi all'undicesima sim non contrattualizzata e di tutti i costi relativi alla fonia fissa dall'attivazione del contratto al termine del ciclo di fatturazione.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza presentata da XXX. di XXX per i motivi sopra indicati, l'operatore Vodafone Italia S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- stornare (ovvero rimborsare, ove gli importi siano stati corrisposti dalla ricorrente) tutti i costi eccedenti la somma preventivata di € 195,00/mese, IVA esclusa, relativamente alle linee mobili (10 sim), dall'attivazione del contratto alla migrazione delle stesse ad altro operatore;
- stornare integralmente (ovvero rimborsare, ove gli importi siano stati corrisposti dalla ricorrente) tutti i costi relativi all'undicesima sim non contrattualizzata e tutti i costi relativi alla fonia fissa, dall'attivazione del contratto al termine del ciclo di fatturazione.

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.

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.

Torino, 22 giugno 2020

IL PRESIDENTE

Alessandro De Cillis