

**DELIBERA N. 28 - 2020**

**XXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/180419/2019)**

**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 26/09/2019 (di seguito, XXX) acquisita con protocollo n. 0409313 del 26/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, nell'atto introduttivo, in merito al contratto codice cliente 7.2100022.00.00.1000, rappresenta quanto segue: "Attivato nel maggio 2017 presso la nostra XXX il piano Vodafone 'Soluzione Lavoro Red+ XL', fin dalla prima fattura ci sono stati errori.

Dopo oltre un anno di difficoltà varie e di segnalazioni tramite operatori che in molti casi fornivano risposte differenti o anche contraddittorie, riscontrato che anche i reclami inviati tramite l'area 'Fai da te' del sito Vodafone in molti casi non portavano ad una completa e definitiva soluzione di quanto segnalato, a seguito della mail di Vodafone del 01/8/2018 in cui comunicava la modifica delle condizioni di contratto, la XXX decideva di passare ad altro operatore.

Tenuto conto delle precedenti esperienze problematiche sia con gli operatori di Vodafone che con il sito di Vodafone, si è ritenuto di inviare il recesso in forma scritta tramite pec. Visto che nella mail Vodafone non indicava di utilizzare un modulo apposito (tranne per il caso in cui ci si recasse nei suoi punti vendita), si è provveduto a seguire quanto Vodafone ha indicato nella sua mail, citando anche la frase inserita tra virgolette da Vodafone e cioè 'Modifica delle condizioni contrattuali', si è specificato il piano sottoscritto 'Soluzione Lavoro Red+ XL', si è comunicata la NON accettazione della 'Modifica delle condizioni contrattuali', si è indicato il codice cliente (XXX – Da notare che il suffisso .00.00.1000 era quello utilizzato all'epoca da Vodafone nel dettaglio fatture in formato xls, nella scheda 'Riepilogo costi', per indicare la connettività dati), si sono indicate le numerazioni telefoniche (e per evitare la perdita del numero si è specificato che una delle due sarebbe passata ad altro operatore mentre l'altra non era più di nostro interesse), si informava della restituzione della Vodafone Station (e all'epoca non esisteva il 'modem libero', quindi era un'ulteriore indicazione dell'intenzione di non essere più clienti Vodafone) ed infine si forniva anche un numero di cellulare da contattare per eventuali chiarimenti.

Nonostante tutto ciò, dopo sei mesi e solamente alla nostra terza pec di reclamo perché Vodafone continuava ad inserire nelle fatture gli importi del contratto della XXX, Vodafone fornisce una risposta scritta a mezzo pec comunicando che l'esportazione delle numerazioni (interni) ad altro operatore, non comporta la disattivazione automatica della connettività dati, quest'ultima deve essere richiesta tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno da inviare a:..'. Due ulteriori pec riepilogative della XXX in cui si contestava in più punti l'interpretazione di Vodafone ed ulteriori

pec di contestazione delle successive fatture, continuano ad avere (nelle occasioni in cui Vodafone risponde...) la stessa risposta: 'Abbiamo verificato e non abbiamo rilevato alcuna inesattezza'.

Vodafone continua ancora oggi ad emettere fatture con addebiti relativi alla nostra XXX. Si precisa che attualmente i servizi di Vodafone sono solo utilizzati (con altro contratto) solo dalla XXX e quindi le fatture vanno intestate ed inviate a XXX, come più volte segnalato a Vodafone, ma mai preso in considerazione”.

A supporto della ricostruzione dei fatti, parte istante allega poi una dettagliata cronologia del rapporto contrattuale intrattenuto con Vodafone e dei problemi che, a suo dire, si sono palesati per l'intera durata di esso a partire dalla contrattualizzazione telefonica alla quale non è seguito, nonostante i solleciti, l'invio della documentazione completa, per arrivare all'addebito di costi differenti rispetto a quanto previsto nell'offerta sottoscritta, alla mancata disattivazione della 'massima velocità' con perdurare dell'addebito del suo costo, all'indicazione errata dell'indirizzo della XXX e alla fatturazione unica per sedi territoriali diverse nonostante contratti differenti.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) il riconoscimento del passaggio della XXX ad altro operatore nei termini corretti;
- 2) lo storno degli importi non dovuti nelle fatture da novembre 2018 in poi, con rimborso di tali importi mediante bonifico bancario alle coordinate indicate nell'apposito campo di questo procedimento;
- 3) il riconoscimento degli indennizzi dovuti in base al Regolamento Agcom mediante bonifico bancario alle coordinate indicate nell'apposito campo di questo procedimento;
- 4) di cessare l'invio di fatture con importi relativi alla nostra XXX;
- 5) di evitare l'addebito di penali, costi di disattivazione, ulteriori addebiti di costi di attivazione residui o per recupero di sconti promozionali usufruiti, ai sensi dell'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e delle delibere Agcom 519/15/CONS e 39/18/CONS;
- 6) di inviare alla XXX le fatture che riguardano la sezione di XXX, visto che la XXX non è più cliente Vodafone.

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

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta: “Il cliente ha presentato istanza di definizione presso il Corecom per lamentare a vario titolo le problematiche asseritamente subite, di cui invia richieste di indennizzo e restituzione di somme a vario titolo e ragione lamentando, nel presente oggetto di contestazione, quanto riportato in epigrafe. In via preliminare giova precisare che il 29-12-2018 la cliente ha sottoscritto proposta di abbonamento giova precisare che il 10-5-2017 parte attrice, tramite adesione vocale, accetta e sottoscrive proposta di abbonamento con la previsione di importare il numero di rete fissa XXX che verrà poi associato al link XXX con profilo Soluzione

lavoro Red +XL che si espleta il 23-5-2017 per la sede di XXX a XXX. Nel luglio 2017, tramite medesima modalità, attiva nuovo contratto per l'importazione del numero XXX con medesimo piano tariffario afferente il link XXX relativo alla sede di XXX a XXX. Il 10-5-2018, all'indirizzo di posta elettronica XXX vengono inviate due comunicazioni per informarlo di alcune modifiche ai piani tariffari a partire dal 24 giugno 2018, come chiaramente esplicitato nell'allegata comunicazione. Come chiarito nella menzionata comunicazione, il cliente, qualora non avesse accettato le modifiche applicate, avrebbe potuto esercitare il diritto di recesso o passare ad altro operatore fino al giorno prima della variazione contrattuale, specificando come causale 'modifica delle condizioni contrattuali'. La comunicazione spiega diffusamente anche gli adempimenti da assolvere per beneficiare delle agevolazioni di cui alla presente analisi ed il 12-9-2018 il cliente invia richiesta di recesso con attivazione sconti corrispettivi. Il link non viene disattivato poiché il cliente manifesta intenzione di migrare l'accesso di XXX di XXX a XXX. Il cliente, conformemente alla delibera 35/11/CIR, effettua tuttavia np del solo numero XXX che si espleta il 15-10-2018, lasciando attivo il link connettività ed i numeri associati. Non perviene alcuna ulteriore richiesta di recesso.

I reclami inoltrati dall'odierno attore sono stati gestiti con attenzione, con risposta scritta del 21-6-2017, del 26-3-2019 e del 13-8-2019 anche se non è stato dato riscontro a tutti i reclami pervenuti.

Nelle more del procedimento come incardinato non risulta alcuna contestazione specifica circa eventuali prodotti o servizi non richiesti. Si significa che la cliente si è lamentata per la mancata attivazione del centro di costo differente, circostanza di cui non abbiamo alcuna evidenza e pertanto le fatture risultano attivate sotto medesimo indirizzo di fatturazione, nonché della mancata disattivazione dell'opzione internet alla massima velocità, che come riferito dal servizio clienti il 16-7-2018, avrebbe potuto effettuare in autonomia dal sito. Ha comunque beneficiato di riaccredito relativo all'opzione della quale ha goduto di sconto 100% per 12 mesi.

Le fatture sono corrette nella forma e nella sostanza e non si rileva alcuna eccezione.”

## **2. Le repliche dell'istante**

L'istante replica poi alle difese avversarie, segnalando che alcune deduzioni presumibilmente si riferiscono ad altra istanza: ad esempio XXX non ha sottoscritto l'abbonamento il 29/12/2018 come sostenuto da Vodafone. Inoltre, l'operatore scrive poi che il 10/5/2018, all'indirizzo di posta elettronica XXX vengono inviate due comunicazioni relative alle modifiche dei piani tariffari a partire dal 24/6/2018: l'istante precisa che in realtà la mail è stata inviata il 1/8/2018 e le modifiche sarebbero entrate in vigore dal 16/9/2018.

Sugli altri punti evidenziati nella memoria dell'operatore, XXX evidenzia che il piano tariffario relativo alla sede di XXX non è il medesimo di XXX; che la non accettazione

della modifica delle condizioni contrattuali a partire dal 16/9/2018 relative al piano Soluzione Lavoro Red+ XL con conseguente passaggio ad altro operatore è stata comunicata seguendo la procedura indicata via posta elettronica da Vodafone; che oltre a richiedere np del solo numero XXX, l'istante ha comunicato a mezzo pec del 12/9/2018 la non accettazione della modifica delle condizioni contrattuali; che come è possibile riscontrare, oltre che da alcuni reclami specifici, anche dalle fatture allegate al fascicolo documentale, Vodafone ha continuato ad addebitare la 'massima velocità disponibile' nonostante non fosse stata richiesta dall'istante che anzi, in più occasioni aveva richiesto la rimodulazione della velocità a 30 Mega in download e 3 mega in upload come previsto nei dettagli dell'offerta 'Soluzione lavoro Red+ XL'; che, nonostante quanto chiaramente scritto nei dettagli dell'offerta (dopo i primi tre rinnovi, i clienti attivati con copertura in Fibra potranno evitare il pagamento supplementare dei 5 euro richiedendo la rimodulazione della velocità a 30 Mega in download e 3 mega in upload nell'area "Fai da te" del sito vodafone.it.), Vodafone si contraddice nell'allegato inserito nel fascicolo documentale dove si può leggere ad esempio nella Notes 04/07/2017 14:48:51: '... profilo 1Gb non possibile downgradare'; che per la mancata attivazione del centro di costo differente si rimanda al reclamo 23032 del 29/9/2017; che ha correttamente effettuato la procedura disattivazione dell'opzione internet alla massima velocità dal sito e ha ricevuto mail di conferma da Vodafone il 23/6/2017 ma che l'operatore ha continuato ad addebitare la massima velocità, nonostante vari reclami; che non vi è stato alcun riaccredito dell'opzione; che nonostante l'offerta prevedesse un importo mensile fisso, le fatture sono state fino al 2019 diverse tra loro e con importi non corrispondenti a quanto indicato nell'offerta.

### **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**

La controversia che ci occupa riguarda la gestione da parte di Vodafone del recesso di XXX conseguente alla modifica unilaterale delle condizioni contrattuali da parte dell'operatore.

Il comma 4 dell'articolo 70 del Codice delle comunicazioni elettroniche dispone che: "Il contraente, qualora non accetti le modifiche delle condizioni contrattuali da parte delle imprese che forniscono reti o servizi di comunicazione elettronica, ha diritto di recedere dal contratto senza penali né costi di disattivazione. Le modifiche sono comunicate al contraente con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, e contengono le informazioni complete circa l'esercizio del diritto di recesso. L'Autorità può specificare la forma di tali comunicazioni."

Nel caso di specie, Vodafone ha comunicato all'utente, con mail del 1/8/2018, la modifica delle condizioni del contratto a partire dal 16/9/2018 e il diritto di recedere dallo stesso e di passare ad altro operatore senza penali né costi di disattivazione fino al giorno prima della variazione contrattuale, specificando come causale del recesso "modifica delle condizioni contrattuali". In detta mail sono poi indicate le varie modalità con cui era possibile esercitare il recesso, tra cui inviando una PEC all'indirizzo modifica XXX

Dalla documentazione allegata si rileva che l'istante è receduto dal contratto inviando una pec avente ad oggetto "Modifica delle condizioni contrattuali" all'indirizzo sopraindicato in data 12/9/2019, quindi seguendo correttamente le indicazioni ricevute da Vodafone. Il testo della comunicazione di recesso, poi, è dettagliato e preciso, con indicazione del codice cliente, della numerazione (XXX) che passerà ad altro operatore e di quella (XXX) che deve essere cessata. Viene inoltre comunicato che entro 30 giorni dalla data di efficacia del recesso XXX provvederà a restituire il modem/router e la internet key associata come da indicazioni del sito Vodafone e che per eventuali chiarimenti ci si può rivolgere al referente indicato.

Non vi è dubbio pertanto che l'intenzione della ricorrente fosse quella di chiudere completamente il rapporto contrattuale in essere ma, nonostante ciò, Vodafone ha continuato a emettere fatture con addebiti relativi alla XXX di XXX (i conti telefonici si riferivano sia alla XXX che a quella di XXX).

Solo dopo tre PEC dell'istante Vodafone risponde, in data 26/7/2019, che l'esportazione delle numerazioni ad altro operatore non comporta la disattivazione automatica della connettività dati e che quest'ultima deve essere richiesta tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

A tal proposito, è necessario rilevare che i doveri di correttezza e trasparenza, che devono permeare il rapporto contrattuale ai sensi degli artt. 1175, 1337 e 1375 del Codice civile, implicano per il gestore di comunicare all'utente gli eventuali motivi ostativi alle richieste avanzate, anche alla luce della delibera n.179/03/CSP, che all'art. 4 "Informazione degli utenti" stabilisce che "gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi" e che a tal fine "gli organismi di telecomunicazioni si impegnano ad "informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse".

Nel caso in esame è mancata da parte dell'operatore la necessaria informativa in grado di consentire all'istante di comprendere la natura delle problematiche per potervi porre rimedio e limitare i tempi di risoluzione positiva della vicenda, tantopiù se si considera che la PEC di recesso di parte istante era chiara e dettagliata.



Per tali motivi, si ritiene che il comportamento dell'operatore non sia stato conforme ai principi dell'ordinamento giuridico e alla normativa di settore soprarichiamati, da cui consegue il diritto dell'utente di vedersi stornare (ovvero rimborsare, ove gli importi siano stati corrisposti dalla ricorrente) le fatture emesse a suo carico, per la quota parte relativa alla XXX, da novembre 2018 e fino alla cessazione definitiva del contratto da effettuarsi in esenzione spese. Ne consegue anche che Vodafone dovrà inviare le fatture alla sede di XXX di XXX, così come più volte richiesto dall'istante.

La liquidazione di un indennizzo per la ritardata cessazione del contratto non trova invece accoglimento, alla luce dei più recenti orientamenti. Il principio è espresso già nella delibera dell'Autorità n. 14/15/CIR, secondo cui: "non può essere accolta la richiesta dell'istante inerente la corresponsione di ulteriori indennizzi a titolo di ritardata cessazione contrattuale e conseguente fornitura di un servizio non richiesto in quanto, conformemente a quanto questa Autorità ha più volte statuito, a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi (*ex multis*, cfr. anche delibere 121/15/CIR, 16/16/CIR e 20/16/CIR).

Si evidenziano, poi, la difficoltà e in alcuni casi l'impossibilità dell'organismo decidente, che deve attenersi al principio di corrispondenza tra chiesto e pronunciato di cui all'art. 112 c.p.c., di deliberare in ordine agli altri disservizi lamentati da XXX nel riepilogo allegato all'istanza in quanto a una dettagliata descrizione dei fatti non corrispondono richieste altrettanto chiare e definite. A titolo esemplificativo, parte istante riferisce di addebiti non corrispondenti all'offerta "Soluzione Lavoro Red+ XL" sottoscritta e della mancata cessazione dell'addebito di 5 €/rinnovo per la massima velocità dopo la disdetta del 23/6/2017 ma non ne chiede il rimborso. Infatti la richiesta di storno/rimborso degli importi ritenuti non dovuti è riferita unicamente alle fatture da novembre 2018 in poi, quindi a quelle emesse dopo il recesso contrattuale, già oggetto di storno/rimborso, relativamente alla quota parte relativa alla XXX, per effetto del presente provvedimento decisorio.

Tornando alla richiesta di indennizzi, in riferimento alla mancata cessazione dell'addebito dei 5,00 € per massima velocità, non è possibile liquidare l'indennizzo per le medesime ragioni, più sopra esposte, che non l'hanno consentito relativamente alla mancata lavorazione del recesso contrattuale.

E' invece possibile corrispondere gli indennizzi previsti per il mancato e/o tardivo riscontro ai reclami.

L'articolo 8, comma 4 della delibera 179/03/CSP stabilisce infatti che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e, comunque, non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Quanto sopra, come più volte ribadito dall'Autorità, al 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, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per questi motivi, la mancata risposta al reclamo, da cui deriva la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo.

L'art. 12 del Regolamento Indennizzi prevede che: "1. L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300. 2. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio".

In relazione alla mancata lavorazione del recesso contrattuale l'istante invia più reclami, il primo dei quali è del 26/1/2019. La prima volta che l'operatore risponde a parte istante in merito a tale rilievo è con PEC del 13/8/2019, per cui si raggiunge il limite superiore liquidabile stabilito dalla disciplina soprarichiamata e spetta a XXX un indennizzo di € 300,00.

Vi sono poi numerosi e ripetuti reclami per le seguenti problematiche: indirizzo errato (reclamo del 23/6/2017), unica fattura XXX e XXX (reclamo del 29/9/2017); reclamo mancata cessazione addebito massima velocità (primo reclamo del 12/12/2017).

Vodafone, dal canto suo, deposita una schermata dei propri sistemi con il riepilogo dei contatti che non ha valore probatorio, trattandosi di documento interno formato dalla parte. Non vi sono riscontri scritti su tali contestazioni oppure sono del tutto generici. Nel ricordare che i reclami devono essere riscontrati per iscritto in caso di rigetto, parte istante, nelle proprie repliche, confuta integralmente quanto affermato dall'operatore sulla gestione degli stessi sostenendo, tra l'altro, che non vi sono stati riaccrediti e che l'opzione massima velocità ha continuato ad essere addebitata.

Per tali motivi, l'operatore sarà tenuto altresì a corrispondere € 300,00 per ognuna delle tre fattispecie lamentate e non riscontrate come sopra meglio precisato.

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, ne consegue che tutti gli indennizzi come



finora determinati dovranno essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

### **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da 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) le fatture emesse a suo carico, per la quota parte relativa alla XXX, da novembre 2018 e fino alla cessazione definitiva del contratto da effettuarsi in esenzione spese;
- inviare le fatture alla sede di XXX di XXX, così come più volte richiesto dall'istante;
- corrispondere in favore dell'istante, a mezzo bonifico bancario, la somma di € 1.200,00 a titolo di indennizzo, oltre interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo.

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