

**DELIBERA N. 10 - 2024**

**XXX/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/420787/2021)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 27/03/2024;

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*” e s.m.i.;

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 modificato 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*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/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 deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

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 in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 03/05/2021 acquisita con protocollo n. 0207331 del 03/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La ditta individuale "XXX era intestataria di un contratto di telefonia fissa Vodafone sulla numerazione XXX stipulato in data 15/11/2016. In data 14/09/2018, a seguito del comunicato aumento delle tariffe, la ditta ha esercitato il diritto di recesso a mezzo PEC, passando la numerazione di cui è titolare in TIM, sotto la cui rete è attiva sin dal 27/09/2018. A partire dal mese di gennaio 2019 si è vista tuttavia recapitare una serie di fatture Vodafone relative ad una numerazione XXX) di cui non è mai stata intestataria. L'emissione di tali fatture è stata formalmente contestata a mezzo PEC sin dal 12/03/2019, senza tuttavia ottenere alcun fattivo riscontro dal gestore. Con Racc. A.R. datata 05/01/2021 è stato richiesto alla ditta il pagamento della complessiva somma di Euro 3.001,39.

Richieste:

- a) indennizzo per attivazione servizi non richiesti;
- b) indennizzo per mancata lavorazione del recesso;
- c) indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- d) storno integrale fatture emesse da Vodafone a carico della ditta istante con decorrenza dal mese di ottobre 2018, sino a chiusura del ciclo di fatturazione;
- e) ritiro pratica dal servizio di recupero crediti, a cura ed onere del gestore.

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

Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) in data 17.06.2021 ha depositato una memoria con cui chiede il rigetto delle domande avversarie per i motivi che seguono.

In via preliminare si eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Invero, eventuali domande eccedenti la richiesta trattata dinanzi al Co.Re.Com., dovranno essere considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Si chiede, in ogni caso, all'Autorità di verificare la coincidenza tra quanto richiesto in questa sede da parte ricorrente e le pretese oggetto della conciliazione.

Orbene l'odierna esponente evidenzia, nel merito, l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente e nella relativa fatturazione. Vodafone, invero, pone in rilievo in primis che, diversamente da quanto ex adverso affermato, nessuna richiesta di disattivazione è stata formulata dall'istante. Nello specifico, difatti, si precisa che nella allegata comunicazione del 14.9.2018 l'istante ha espressamente manifestato l'intenzione di non accettare le modifiche contrattuali con l'indicazione di voler migrare le proprie utenze verso altro operatore. In buona sostanza, quindi, parte ricorrente non ha domandato la disattivazione delle numerazioni bensì ha unicamente rappresentato la volontà di eseguire la migrazione verso altro operatore stante la non accettazione delle modifiche de quibus. Né, tanto meno, Vodafone avrebbe potuto disattivare le utenze vista la richiesta dell'istante di migrare le medesime. Per mero tuziorismo difensivo, tuttavia, si evidenzia che non risultano pervenute richieste di importazione da parte di altri gestori. A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere comunque contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione.

In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente. A sostegno di tale ultima eccezione, va richiamata una recentissima pronuncia del Co.Re.Com. Puglia (Del. N. 22 del 17/04/2017) in cui viene statuito, quale motivazione del rigetto dell'istanza di definizione della controversia, che: "la richiesta di storno della fattura debitoria non può essere accolta poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è onere dell'utente sporgere reclamo onde consentire all'Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate".

Ancora, deve evidenziarsi l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi. In tal caso, difatti, non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l'effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi. Agcom, del resto, si è espressa recentemente in tal senso, con la determina n. 49/15/DIT la quale ha statuito, in aderenza a quanto disposto dall'art. 123 del codice della Privacy, che: "gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo". Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. Parimenti rilevante è il diritto di difesa dell'operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto il quale non deve essere in nessun caso leso.

Per permettere, quindi, al Gestore un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l'AGCOM ha inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto. Per completezza, inoltre, sempre in tema di reclamo, è opportuno ribadire che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, l'utente ha in ogni caso l'onere di presentare reclamo per addebiti non riconosciuti entro 45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano ed il Tribunale di Roma, rispettivamente, con le sentenze n. 12054/12 e n. 9292/12, considerando come accettate le fatture non contestate. Per mera compiutezza difensiva, si riafferma che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze.

Ci si riporta sul punto all'esaustiva raccolta di pronunce dell'Agcom che corroborano l'orientamento ormai consolidato secondo cui gli indennizzi – laddove accertata la responsabilità del gestore – vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n.65/15/CIR, n. 22/16/CIR). Va menzionata la Del. 165/15/CIR, in cui viene rilevato che “non avendo l'utente mai inviato alcun reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture che sono a tutt'oggi ancora insolute, alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture fino alla disdetta del contratto intervenuta dopo circa sei mesi dall'attivazione” e la Delibera DL/081/17CRL/UD del 5.6.2017 del Corecom Lazio con la quale è stato statuito che: “Tuttavia all'accoglimento della domanda osta quanto prescritto in tema di obbligo di conservazione e detenzione dei dati personali da parte del responsabile del trattamento (nel caso di specie l'operatore) dal D. Lgs. n. 196/2003. In particolare, l'art 123, comma 1 di tale Decreto prevede che “I dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazione sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2, 3 e 5”. Il comma 2 dispone inoltre che “Il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari ai fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale”. Dalla lettura del citato articolo ne consegue che gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione, possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre dalla proposizione della stessa e, pertanto, dovendo consentire agli stessi il pieno diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo.”.

In virtù di quanto sopra esposto, pertanto, la domanda di indennizzo avanzata dovrà essere necessariamente rigettata.

In ogni caso è opportuno porre in rilievo che l'eventuale fatturazione successiva alla disdetta validamente formulata o alla migrazione verso altro gestore non comporta, di per sé, il diritto all'indennizzo bensì il diritto al mero storno o rimborso delle somme contestate. È noto, difatti, in materia l'orientamento AGCOM secondo il quale "non si ritiene di accogliere le richieste della parte istante sub i) e ii), in ordine alla liquidazione degli indennizzi previsti dall'art. 8 del "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori" di cui all'Allegato A) della delibera n. 73/11/CONS per le fattispecie di attivazione di servizi non richiesti e/o di profili tariffari non richiesti. Al riguardo, infatti, è fondato il rilievo di xxxxx S.p.A. secondo il quale il caso in esame riguarda, non l'attivazione di servizi mai richiesti dall'istante, bensì il ritardo nella disattivazione di servizi regolarmente attivi. Riguardo a tali ipotesi, l'Autorità ha già espresso il proprio orientamento in merito alla non equiparabilità tra l'ipotesi di fatturazioni successive alla disdetta e "indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti", ai sensi dell'articolo 8 del. 73/11/CONS. Quest'ultima fattispecie, invero, si riferisce all'ipotesi in cui l'operatore provvede ad attivare un servizio in assenza di una richiesta del cliente; la ratio di tale previsione va ravvisata nell'esigenza di tutelare la libertà di scelta e di comportamento del consumatore rispetto all'utilizzo dei servizi a pagamento (cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR e 104/14/CIR). Del resto, nel caso di specie, l'attivazione dei servizi voce e ADSL era stata richiesta da parte dell'istante, di guisa che risulta impossibile ritenere la fattispecie quale attivazione non richiesta di servizi.

Invero, attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo all'applicazione analogica dell'articolo 8 del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che 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, 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".

Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno,

la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Vodafone, infine, eccepisce l'assenza di contestazioni o reclami afferenti alla asserita e non provata attivazione non richiesta dell'utenza XXX. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 2.673,86.

Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa. In via subordinata, infine, Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 2.673,86.

### **3. Memoria di replica dell'istante**

In risposta alla memoria difensiva di Vodafone l'istante ha replicato come segue.

1) Quanto alla presunta inammissibilità ed improcedibilità delle richieste della istante. Privata di pregio e destituita di ogni fondamento si rivela l'eccezione preliminare formulata da controparte di presunta inammissibilità ed improcedibilità delle richieste formulate dall'utente, in quanto non coincidenti – sempre a sua detta – con quelle avanzate nella istanza di definizione. E' del tutto evidente, infatti, che i disservizi segnalati – e le relative richieste formulate – risultino corrispondere in entrambi i procedimenti, di conciliazione e di definizione.

2) Quanto alla presunta infondatezza delle richieste avanzate dalla ricorrente. Contraddittoria si rivela inoltre l'eccezione di controparte di infondatezza delle richieste formulate da parte istante. E' il gestore stesso, infatti, a riconoscere apertamente – né, del resto, avrebbe potuto negarlo – che con PEC del 14/09/2018 l'utente ha «espressamente manifestato l'intenzione di non accettare le modifiche contrattuali» comunicate da Vodafone, «con l'indicazione di voler migrare le proprie utenze verso altro operatore». Tale volontà si è del resto concretizzata con il passaggio sotto rete TIM della numerazione telefonica oggetto del procedimento (XXX) sin dal 14/09/2018; circostanza del resto non smentita dalla controparte. Come si evince con estrema chiarezza dalle fatture Vodafone versate in atti, alla ditta istante – inoltre – non è mai stata assegnata alcuna numerazione aggiuntiva e/o secondaria rispetto alla numerazione oggetto del procedimento (XXX). Le fatture relative all'utenza n. XXX, pervenute alla parte istante a seguito del passaggio ad altro gestore, devono pertanto ritenersi prive di qualsiasi causa ed emesse in maniera del tutto arbitraria da Vodafone, che nessuna prova ha dato in merito ad eventuali e presunte richieste di attivazione di numerazioni aggiuntive da parte dell'utente. Non conferente con il caso di specie si rivela poi l'eccezione di tardività dei reclami, che invece furono ripetutamente formalizzati dall'utente, sia con PEC del 12/03/2019 che attraverso il servizio clienti, nonché con PEC da parte del sottoscritto procuratore in data 18/02/2021

(cfr. documentazione in atti), cui il gestore non ha fornito alcun puntuale e circostanziato riscontro.

3) Quanto alla avvenuta fatturazione successiva alla migrazione verso altro gestore. Nel prendere posizione in merito a quanto dedotto da controparte circa l'avvenuta fatturazione successiva alla migrazione di parte istante verso altro gestore, si evidenzia che l'assunto secondo cui «l'eventuale disagio patito dall'istante» non risulterebbe «oggettivamente apprezzabile» non trova riscontro nel caso di specie, in quanto è palese il disagio subito dall'utente in conseguenza delle ripetute diffide ed intimazioni di pagamento ricevute dal servizio di recupero crediti incaricato dal gestore (cfr. documentazione in atti), per una somma arbitrariamente richiesta di Euro 3.001,39. Del resto, la mancata lavorazione della disdetta, cui è conseguita la prosecuzione dei cicli di fatturazione – per giunta relativi ad una numerazione aggiuntiva mai richiesta dall'utente – per costante orientamento dell'Agcom e dei Co.Re.Com. delegati è fattispecie ritenuta indennizzabile.

4) Quanto, infine, alla eccezione di inammissibilità di presunte richieste risarcitorie. Così come per l'eccezione preliminare, anche tale eccezione formulata da controparte si rivela del tutto priva di fondamento, non essendo stata avanzata alcuna richiesta di natura risarcitoria dalla parte istante. Non si ritiene, pertanto, di doversi dilungare ulteriormente sul punto.

#### CONSIDERATO CHE:

- molteplici sono stati i reclami e le segnalazioni presentati dall'utente sia a mezzo call-center che a mezzo PEC, nonché – sempre a mezzo PEC – per il tramite del sottoscritto procuratore;

- in relazione alla attivazione non richiesta della numerazione fissa XXX (o comunque alla mancata lavorazione della disdetta) a far data, quantomeno, dal 27/09/2018: • ai sensi dell'art. 9, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera 347/18/CONS è previsto un indennizzo pari ad Euro 5,00 per ogni giorno di attivazione, a decorrere dal 27/09/2018 e sino – quantomeno – alla data del 27/04/2021 (data in cui si è svolto il tentativo di conciliazione), per un totale di 943 giorni;

- in relazione alla mancata risposta agli svariati reclami e segnalazioni effettuati dall'utente a mezzo call-center, formalizzati anche a mezzo PEC (cfr. documentazione in atti) sin dal 12/03/2019, che il gestore non è stato in grado né di accogliere per fatto concludente, né di riscontrare formalmente per iscritto: • ai sensi delle CGC Vodafone Business (pubblicate sul sito internet del gestore all'indirizzo XXX nonché prodotte da controparte), Vodafone avrebbe dovuto fattivamente riscontrare i reclami entro 45 giorni dalla ricezione, e quindi entro il 26/04/2019; • ai sensi dell'art. 12 dell'Allegato A alla Delibera 347/18/CONS è previsto un indennizzo pari ad Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di Euro 300,00; - la previsione di un tetto massimo

all'indennizzo riconoscibile al cliente è costantemente disattesa dall'Autorità Garante delle Comunicazioni e dai Co.Re.Com. delegati.

Tutto quanto sopra premesso e considerato, si rinnovano pertanto, anche in questa sede, le richieste di storno integrale della posizione debitoria, nonché di indennizzo nella misura complessiva di Euro 5.015,00 (di cui Euro 4.715,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta della numerazione fissa XXX; Euro 300,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami), ovvero nella maggior o minor somma che verrà ritenuta da codesto spett.le Co.Re.Com. a cui ne è comunque rimessa la quantificazione, da porsi a carico di Vodafone Italia S.p.A. – per le causali indicate nella istanza di definizione e precisate nella presente memoria – ed in favore della ditta istante XXX, in persona del proprio titolare e legale rappr.te p.t., in ottemperanza alle Condizioni Generali di Contratto, alla Carta Servizi ed alle delibere Agcom che si ritengono violate. Il tutto, oltre interessi legali maturati e maturandi ed oltre al rimborso delle spese di procedura.

Con riserva di agire anche in sede giurisdizionale per il riconoscimento dei maggiori danni subiti e subendi dall'istante a seguito dei fatti oggetto della presente controversia.

#### **4. Motivazione della decisione**

##### **Sul rito.**

Preliminarmente si respinge l'osservazione del gestore rispetto all'inserimento in codesta istanza di richieste eccedenti quelle già espresse nel formulario UG e oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione perché i disservizi segnalati e i relativi formulari presentati corrispondono in entrambi i procedimenti, di conciliazione e di definizione. Il Gestore, inoltre, formula una generica e non puntuale eccezione di stile senza specificare quali siano nel caso di specie le domande nuove rispetto a quelle proposte in sede di conciliazione. Pertanto si ritiene che l'istanza soddisfi i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

##### **Nel merito.**

In via preliminare, non ci si può esimere dall'evidenziare la difficoltà incontrata dall'ufficio scrivente nella disamina delle argomentazioni esposte, per carenza di elementi probanti.

Pertanto, tenuto conto della documentazione a corredo della presente istanza e alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate dalla ditta "XXX" possono essere parzialmente accolte come di seguito precisate.

In merito alle domande relative all'attivazione di servizi non richiesti si evidenzia che dal contratto stipulato in data 15/11/2016, e prodotto dalla ditta istante, risulta attivata solamente la linea XXX e non è stata richiesta una ulteriore utenza XXX). Neppure il gestore ha documentato la richiesta di una seconda linea.

Agli atti risulta che l'istante, con PEC in data 12/03/2019, ha presentato un reclamo con il quale lamentava indebite fatture riferite ad un'utenza diversa dalla propria, disagio

peraltro, a suo dire, già segnalato telefonicamente. Il fatto che l'operatore non abbia provveduto ad allegare idonea documentazione probatoria non consente a questo Corecom di appurare l'avvenuta stipulazione del contratto, che costituirebbe il presupposto per la legittima attivazione del servizio.

Pertanto, si reputano infondate le obiezioni avanzate dall'operatore, ritenendosi indebitamente effettuata l'attivazione del servizio di che trattasi. Invero, ai sensi dell'art. 9, comma 1) della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti. Nel caso di specie, l'operatore non ha fornito prova di aver ricevuto una valida richiesta dell'utente di attivazione del servizio; in atti non risulta alcuna documentazione che lo comprovi e, in difetto di tale prova, deve affermarsi l'esclusiva responsabilità per indebita attivazione di un servizio non richiesto, con conseguente diritto allo storno/rimborso delle somme corrisposte. (v. Corecom Lazio Delibera n. 51/10). Dedotto quanto sopra ed attesa la responsabilità del Gestore nell'aver attivato un servizio non richiesto, la ditta "XXX" ha diritto, limitatamente alla linea XXX, alla regolarizzazione richiesta della propria posizione contabile/amministrativa fino alla data dell'effettiva cessazione del servizio attraverso lo storno/rimborso di tutte le fatture fino a chiusura del ciclo di fatturazione e al ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese. In merito alla richiesta di indennizzo per attivazione non richiesta, l'istante ha correttamente lamentato l'indebita attivazione della linea XXX in data 12/03/2019 e ha diritto di essere indennizzato. A tale proposito, secondo le Linee guida Agcom (Approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013) "il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui l'interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore". Pertanto, si ritiene che, in riferimento alla linea XXX, Vodafone debba corrispondere all'istante un indennizzo da calcolarsi nella misura di € 5,00 pro die a decorrere dal 12/03/2019, data del reclamo, fino al 27/04/2021, data in cui si è svolto il tentativo di conciliazione (così come richiesto dall'istante), per un totale di 777 giorni. Ne consegue che l'operatore sarà tenuto a corrispondere un indennizzo pari a € **3.885,00** (€ 5,00 x 777), oltre interessi legali calcolati a decorrere dalla del reclamo (12/03/2019) fino al soddisfo.

In ordine alla richiesta di indennizzo per mancata lavorazione del recesso, la domanda non può essere accolta per le seguenti motivazioni: la ditta "XXX" in data 14/09/2018 ha chiesto con PEC (depositata agli atti) "la disdetta senza penali per l'aumento delle tariffe con conseguente richiesta di passaggio ad altro operatore telefonico".

Si evidenzia in primis la contraddittorietà della suddetta comunicazione poiché l'istante ha manifestato l'intenzione di non accettare le modifiche contrattuali e di voler migrare verso altro operatore. Tale comunicazione, infatti, non poteva essere intesa come una richiesta di disdetta poiché essa avrebbe implicato la disattivazione della linea con conseguente perdita della numerazione, risultato sicuramente non desiderato dall'utente che ha, contestualmente, manifestato l'intenzione di migrare verso altro operatore. Pertanto, correttamente Vodafone non ha disattivato l'utenza in attesa di richieste di importazione da parte di altri gestori, che, peraltro, non risultano pervenute. Infatti se l'operatore avesse disattivato la linea avrebbe impedito la portabilità presso altro gestore

con il rischio della perdita della numerazione. L'istante non ha neppure dimostrato di aver attivato tale migrazione presso altro gestore e la fattura di TIM del 09/01/2019 depositata non è considerata elemento probante del contratto in essere con la ditta "XXX", stante la copiosa giurisprudenza in merito di Agcom e dei Corecom che ritiene che la fattura non sia un negozio certo. Sul punto viene in rilievo anche l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (ex multis, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico. Ed ancora, in assenza di una domanda dell'utente volta ad ottenere il passaggio ad altro operatore o, comunque, il recesso dal contratto, deve ritenersi in essere il contratto sottoscritto tra le parti e pertanto sono legittime le fatture emesse dall'operatore a fronte dei servizi fruiti dall'utente (cfr. Corecom Puglia, delibera. n. 39/11).

Alla luce di quanto sopra la ditta "XXX" è tenuta al pagamento delle fatture, fino a chiusura del ciclo di fatturazione, relative all'utenza XXX e conseguentemente nessun indennizzo viene riconosciuto.

In relazione alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la domanda non viene accolta per i seguenti motivi: l'istante ha trasmesso a mezzo PEC un reclamo in data 12/03/2019 e in data 18/02/2021 per contestare l'attivazione di una linea non richiesta e il gestore telefonico non ha fornito la prova che l'utente abbia ricevuto le proprie lettere di riscontro. Tuttavia, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità, ed al principio di equità stabilito nell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, si ritiene di dover prendere in considerazione la fattispecie dell'attivazione di servizi non richiesti nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti. In conclusione, viene dunque considerato che all'istante, per il disagio occorso in ordine all'attivazione non richiesta della linea XXX, è riconosciuto sia lo storno delle fatture sia un indennizzo e pertanto, si ritiene che la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami possa essere ritenuta soddisfatta e assorbita dall'accoglimento delle richieste di cui sopra.

Per quanto attiene alla richiesta di rimborso delle spese di procedura di cui alla memoria di replica, la stessa non è accoglibile, in considerazione del fatto che la procedura si è svolta integralmente tramite la piattaforma online Conciliaweb. Pertanto, in assenza di alcuna documentazione attestante le spese necessarie e giustificate, sostenute per l'espletamento della stessa, si ritiene equo compensare integralmente le spese di procedura.

il Comitato, all'unanimità

### **DELIBERA**

La società Vodafone spa in persona del legale rappresentante pro tempore, in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla ditta "XXX", è tenuta a:



- a) stornare/rimborsare tutte le fatture già indebitamente emesse, riferite all'utenza XXX, fino alla chiusura del ciclo di fatturazione nonché a ritirare la pratica di recupero crediti in esenzione spese;
- b) corrispondere un indennizzo pari a € 3.885,00 per attivazione della linea XXX non richiesta, oltre interessi legali calcolati a decorrere dalla del reclamo (12/03/2019) fino al soddisfo;

Rigetta integralmente la domanda di indennizzo per mancata lavorazione del recesso e per mancata risposta ai reclami nonché la richiesta di rimborso spese.

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, 27 marzo 2024

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli