

DELIBERA N. 06 - 2022

**xxxxxx xxxxxxxxxxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO. MOBILE - TELETU)
(GU14/292170/2020)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 02/02/2022;

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*”;

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 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);

Viste le delibere n. 683/20/CONS del 17/12/2020 e n. 374/21/CONS del 18/11/2021 con cui il Consiglio dell'Autorità ha disposto la proroga dell'Accordo Quadro del 28 novembre 2017;

Viste le delibere n. 203 del 29/12/2020 e n. 221 del 29/12/2021 dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte con cui si è preso atto delle proroghe dell'Accordo quadro del 28 novembre 2017 e si sono accettate, per quanto di competenza, le suddette proroghe;

VISTA l'istanza di xxxxxxxx xxxxxx del 15/06/2020 acquisita con protocollo n. 0255794 del 15/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società ricorrente ha esposto nel formulario introduttivo di avere stipulato con Vodafone, in data 29/09/2017, un contratto che comprendeva linea fissa con centralino, fax, internet, sim dati e ricaricabili, invitando alla disamina di relazione in allegato con tutte le contestazioni nel dettaglio. Quest'ultimo documento (indirizzato al gestore) ha rappresentato quanto segue: " Con la presente, di seguito si riportano alcune delle problematiche avute con Vodafone. Il nostro contratto, stipulato tramite un Agente Vodafone dell'Agenzia *** di Alessandria, comprendeva linea fissa con centralino, fax, internet, Sim dati e ricaricabili presso la nostra vecchia sede di *** ad Alessandria. Il 31/10/2018 abbiamo provveduto ad inviare la richiesta con apposito modulo "TRASLOCO VRU" della linea Vodafone rete unica alla nostra nuova sede in *** in cui il trasloco era previsto ENTRO E NON OLTRE settembre 2019. Nonostante le numerose e-mail ricevute da Vodafone che la richiesta è stata accolta, la linea non è mai stata traslocata. Dopo numerosi solleciti da parte nostra, visto che la richiesta di trasloco è stata fatta con ampio anticipo, Il 19/08/2019 c'è stato l'intervento del tecnico per effettuare il sopralluogo presso la nuova sede per lo spostamento della linea, si allega il verbale di intervento vru / vruc. Il 27/08/2019 abbiamo ricevuto un'e-mail dal vostro Agente dove ci comunica che nella nuova sede è necessario eseguire uno scavo per posare il tubo di cemento, si deve sottopassare per 2 (due) volte un fosso al lato della strada ed è necessario un permesso da parte del comune, previe ulteriori verifiche di fattibilità per la necessità dell'utilizzo di un escavatore, che al momento non è disponibile. Quindi per ora è tutto vincolato alla verifica. Nei mesi successivi alla verifica da parte del tecnico e dopo aver preso conoscenza del tipo di lavoro che avrebbero dovuto effettuare, malgrado i continui solleciti da parte nostra all'Agenzia e svariate promesse di effettuare il lavoro in tempi brevi, ci siamo ritrovati a dover cambiare operatore in quanto il trasloco doveva essere effettuato entro settembre 2019 presso la nuova sede. Vista la problematica non risolta da parte di Vodafone abbiamo notato che, nonostante la linea non fosse stata mai trasferita nella nuova sede e non è stata utilizzata da parte nostra, veniva lo stesso addebitata nelle



fatture da settembre 2019 a gennaio 2020. L'Agenzia *** non ha provveduto al miglioramento della nostra situazione. Richiesta di disdette Sim Il 06/05/2019 abbiamo inviato tramite raccomandata la richiesta di disattivazione di 5 Sim aziendali. Il 23/05/2019 Vodafone ci risponde tramite e-mail confermando la ricezione della nostra richiesta di disattivazione. Da un controllo contabile ci risulta però che queste Sim sono state addebitate nelle seguenti fatture sotto la voce Sim ricaricabili nonostante la nostra disdetta. · xxxx xxxxxxxx DEL 20/07/2019 PER UN TOTALE DI € 334,00 + IVA. · FT. Xxxxxx DEL 20/09/2019 PER UN TOTALE DI € 334,00 + IVA. · FT. xxxxxxx DEL 20/11/2019 PER UN TOTALE DI € 354,00 + IVA. Per un totale di € 1.436,00 + iva. Il 01/10/2019 abbiamo inviato tramite Pec all'indirizzo vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it la richiesta di disattivazioni di altre 7 Sim, malgrado la ricezione di avvenuta consegna della Pec, alcune di queste Sim sono state addebitate nelle fatture riportate di seguito: · xxxxxxx del 20/11/2019 sono state addebitate 3 Sim per un totale di €189,00 + iva. · FT.xxxxxxx del 22/01/2020 sono state addebitate 3 Sim per un totale di € 344,11 + iva. Per un totale di 533,11 + iva. A gennaio 2020 abbiamo migrato in Tim 11 Sim che risultano addebitate nella fattura xxxxxxx del 22/01/2020 con la penale addebitata di €163,93 l'una per un totale di € 1.803,23 con dicitura presente sotto costi variabili "conguaglio servizi digitali". A fine gennaio 2020 si sono presentati degli operai con l'intenzione di effettuare il lavoro di adeguamento della linea, nonostante noi non fossimo stati avvisati né dall'Agenzia e né da parte di Vodafone a tal proposito il lavoro non è stato portato a termine. Viste le continue problematiche avute con Vodafone il 28/01/2020 abbiamo provveduto ad inviare tramite Pec la disdetta di tutto il contratto in essere con Vodafone, nonostante la ricezione di avvenuta consegna della Pec, siamo stati costretti a rinviare nuovamente la disdetta il 14/02/2020, senza ricevere nuovamente riscontro nonostante l'avvenuta ricezione della stessa. Abbiamo inoltre rimosso l'addebito automatico (rid) delle fatture della Vodafone in quanto gli addebiti delle stesse riportano costi spropositati e ingiustificati. Siamo quindi ad evidenziare che oltre ai costi aumentati in modo vertiginoso, senza nessuna spiegazione, ci sono stati inoltre addebitati servizi non richiesti rispetto alla stipula del contratto. Inoltre è sempre stato addebitato anche il servizio fax di cui purtroppo a causa di problemi tecnici non abbiamo mai potuto usufruirne nonostante le nostre segnalazioni al servizio clienti. Ad oggi 04/03/2020 risultano due fatture che non abbiamo pagato, ft. xxxxxx del 20/11/19 e xxxxxx del 22/01/2020 per un debito totale di € 6.931,01 nei confronti di Vodafone, ma visti i punti non congrui riportati precedentemente, l'inefficienza da parte dell'Agenzia *** e dell'Agente visto che non ci hanno aiutato a risolvere le problematiche ma bensì ad aumentarle, chiediamo che venga rimosso il debito che ci risulta avere nei Vostri confronti con assetto immediato senza dover ricorrere in pratiche legali. PS: Il 03/03/2020 siamo stati contattati dall'ufficio Gestione Clienti Vodafone (area sud) dove ci comunicano che hanno bisogno di un'integrazione scritta da parte della titolare, la Sig.ra. ***, dove si richiede la disdetta del contratto Vodafone già precedentemente richiesta, in quanto la precedente disdetta, nonostante sia stata inviata due volte tramite pec, non può essere presa in considerazione in quanto è stata firmata da ***. Come spiegato anche in risposta alla loro e-mail di cui si allega copia, la Sig.ra *** e il Sig. ***, sono soci al 50% dell'azienda *** snc di *** e ***, quindi la firma ha la stessa valenza.

Inoltre il contratto è stato firmato da ***. Ad oggi 15/06/2020 il totale del debito ammonta a € 8.715,97, come discusso in udienza odierna, siamo disposti a saldare solamente il costo relativo ai dispositivi telefonici che ammonta a € 459,94 pagamento che verrà effettuato in due rate con bonifico bancario a 30 e 60 giorni dalla data della prossima udienza definitiva salvo accettazione da parte di Vodafone". A fronte di quanto sopra, la società ricorrente ha richiesto "la rimozione del debito che abbiamo nei confronti di Vodafone di € 8.715,97 e la rimozione delle spese legali. (Spiegazioni dettagliate nella relazione allegata DATATA 15/06/2020)" e non ha successivamente replicato alle memorie difensive depositate da Vodafone, come sottoriportate.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore ha esposto nelle proprie memorie difensive: "2.1 Parte istante, a ben vedere, contesta la mancata lavorazione della disdetta. Per l'effetto, quindi, ha richiesto l'azzeramento della posizione debitoria pari ad euro 8.715,97 nonché la rimozione delle spese legali. 2 Vodafone, invero, a tal riguardo, rappresenta che la prima richiesta di recesso pervenuta nel mese di giugno 2019 è risultata non conforme poiché priva del necessario documento d'identità del richiedente (cfr. all. 1). In forza di ciò, pertanto, la scrivente non ha potuto eseguire la disattivazione dei servizi domandata stante l'assenza dei requisiti formali richiesti. Successivamente, poi, è stata ricevuta una seconda richiesta, regolarmente gestita da Vodafone. L'odierna esponente conferma, quindi, la correttezza della fatturazione emessa poiché la stessa è stata emessa in assenza della formale richiesta di cessazione dei servizi (cfr. all. 2). Non solo. Come visibile esaminando le fatture accluse alla presente memoria difensiva, difatti, Vodafone ha altresì erogato i propri servizi a favore della società ricorrente, pur in assenza del saldo delle somme dovute e ad oggi insolute per l'importo omnicomprensivo di euro 8.715,97. A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione (cfr. all. 3). In assenza di contestazioni, perciò, 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. xxx del xxxxxx) 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 giuridico peraltro, 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. -2.2 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, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte." -2.3 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 8.715,97. * * *

* * 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 8.715,97".

3. Motivazione della decisione

La parte istante ha formulato una generica richiesta di storno integrale di un insoluto ammontante ad € 8.715,97 (di cui alle fatture nn. xxxxxx del 20.11.2019, xxxxxx del 22.01.2020, xxxxx del 20.03.2020 e xxxxxxx del 15.04.2020) nonché di non meglio precisate "spese legali", rinviando, per le motivazioni, alla visione di una relazione allegata agli atti che, dalla disamina, è risultata essere in realtà una missiva di contestazioni già inviata al gestore in data 15.06.2020; si è pertanto rilevato che le doglianze della ricorrente afferirebbero sostanzialmente ad un prosieguo fatturativo – relativo a linee fisse e mobili di cui al codice cliente n. 7.1658787 – emesso da Vodafone nonostante un'intervenuta migrazione causata dalla mancata realizzazione di un trasloco in altra sede entro i termini convenuti e diverse comunicazioni di disdetta inviate dall'istante.

In particolare, sono stati grosso modo lamentati:

- 1) l'addebito, in assenza di utilizzo, della "linea" nelle fatture da settembre 2019 a gennaio 2020, stante il mancato trasloco della stessa nella nuova sede entro il mese di settembre 2019;
- 2) il mancato recepimento di due distinte disdette relative a nn. 5 e 7 sim (inviate, rispettivamente, il 06.05.19 ed il 01.10.19), con conseguente prosieguo fatturativo;
- 3) l'addebito di penali conseguenti alla migrazione presso altro operatore, nel gennaio 2020, di n. 11 sim.

Sarebbero inoltre stati evidenziati, del tutto genericamente, costi aumentati in modo vertiginoso, addebiti di servizi non richiesti nonché di un servizio fax non usufruito per problemi tecnici.

La globale domanda di storno può essere solo parzialmente accolta, entro i limiti e per i motivi che seguono.

Preliminarmente, si rappresenta di non poter decidere sulla rimozione totale del debito esistente operando una sorta di generalizzata compensazione rispetto ai disagi rappresentati (così come proposto dalla ricorrente nella richiamata relazione), in quanto la domanda posta con tale accezione riveste carattere prettamente risarcitorio; né tantomeno possono essere defalcabili tout court eventuali "costi spropositati e ingiustificati" nonché altri fatturati per servizi non richiesti in quanto, oltre a non essere stati indicati, non è stato spiegato a quale titolo sarebbero risultati tali e rispetto a quale eventuale preventivo o previsione contrattuale.

Analoga impossibilità di considerazione riguarda il richiamato addebito del servizio fax, in quanto il lamentato mancato utilizzo risulta non circostanziato da idonea rappresentazione fattuale, né tantomeno temporale, dei problemi tecnici lamentati: non può essere infatti accolta la richiesta di storno della posizione debitoria maturata qualora l'istante dichiari solo genericamente di aver subito "disservizi" o che vi sono state "problematiche tecniche", senza precisare se le stesse abbiano generato, ad esempio, una

totale o parziale interruzione del servizio, e senza dare neppure conto del periodo esatto in cui l'asserito disservizio si sarebbe verificato.

Analizzando a seguire la problematica posta sub 1), si è rilevato che parte istante richiedeva, tramite competente modulistica, trasloco VRU in data 31.10.2018 della linea Vodafone rete unica e che lo stesso, come riferito dalla parte, “era previsto entro e non oltre settembre 2019”.

Il contratto in questione comprendeva, come genericamente indicato dalla ricorrente, “linea fissa con centralino, fax, internet”, oltre “sim dati e ricaricabili”; in assenza di indicazione delle relative numerazioni, si desume il tutto facesse capo al codice cliente n. 7.1658787.

Il sopraccitato trasloco non si realizzava però nei tempi previsti e la società ricorrente, stante il mancato trasferimento “della linea” presso la nuova sede, si trovava costretta a cambiare operatore.

Parte ricorrente lamenta che, pur senza essere tale linea “mai stata utilizzata”, veniva lo stesso addebitata nelle fatture da settembre 2019 a gennaio 2020.

Ora, va preliminarmente evidenziato che parte ricorrente non ha fornito agli atti la data dell'avvenuta migrazione e tale circostanza non permette quindi all'ufficio scrivente di poter prendere atto dell'esatto momento del passaggio della linea / linee presso altro operatore, né di poter assodare così eventuale indebito prosieguo fatturativo da parte di Vodafone e /o sovrapposizione rispetto alle fatture del nuovo fornitore; la disamina, tra l'altro, delle fatture successive al mese di settembre 2019 (limite temporale dichiarato dalla ricorrente ai fini dell'esecuzione del trasloco) e, cioè, la n. AL21844279 del 20 novembre 2019 per il bimestre 17 settembre 2019 - 16 novembre 2019, la n. xxxxx del 22 gennaio 2020 per il bimestre 17 novembre 2019 - 16 gennaio 2020, la n. xxxx del 20 marzo 2020 per il bimestre 17 gennaio 2020 - 16 marzo 2020, avrebbe permesso di rilevare comunque presenza di utilizzo della componente fissa, ancorché esiguo, almeno fino alla data 07.01.20, come evincibile sulla fattura n. xxxxx, relativa al bimestre 17 gennaio 2020 - 16 marzo 2020, alla pagina n. 25 (e, comunque, già precedentemente, v. fattura n. xxxxxx, periodo di fatturazione 17.11.2019 – 16.01.2020, pag. n. 7).

Di conseguenza, sulla base dei dati forniti e a disposizione, la verifica da parte dell'ufficio scrivente circa la presenza di indebita fatturazione può essere effettuata solamente a partire dall'unico dato certo prodotto agli atti e, cioè, dalla data del 14.02.2020 di disdetta integrale del contratto: la richiesta di storno presentata può quindi essere accolta con riguardo agli addebiti riferiti al codice cliente emessi dopo la lavorazione di tale disdetta. In merito, si rileva la costante giurisprudenza Agcom secondo la quale “devono essere considerate illegittime le fatture emesse successivamente al recesso esercitato dall'utente, il quale ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione” (cfr. delibera Agcom n. 103/10/CIR; conformi delibere Agcom nn. 137/10/CIR; 140/ CIR; 24/11/CIR, 75/11/CIR); si richiama, inoltre, il “Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche”, approvato con delibera Agcom n. 519/15/CONS, ed in particolare l'art. 8 “Cessazione del rapporto contrattuale”, che reca: “in caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del

recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato”.

Ne consegue che il gestore dovrà effettuare un ricalcolo delle fatture decorsi i trenta giorni previsti dalle Condizioni Generali di Contratto per la lavorazione della disdetta, inviata dall'istante in data 14.02.2020.

Tale parametro si ritiene debba altresì essere utilizzato ai fini della gestione della fattispecie relativa alla richiesta di disattivazione di n. 5 sim, rappresentata sub 2).

La società istante, infatti, in data 06.05.2019, inoltrava richiesta di disattivazione delle numerazioni xxxxxxxx, xxxxxxx, xxxxxxx, xxxxxxxx e xxxxxxx, ma la stessa era risultata non conforme per mancata allegazione del documento di identità del richiedente; Vodafone rispondeva il 23.05.2019 evidenziando tale carenza, che però la ricorrente non ha dimostrato di avere sanato (in questo procedimento, neppure in sede di repliche): pertanto, sulla base degli atti, la richiesta in oggetto deve ritenersi regolarmente effettuata soltanto alla data della generalizzata richiesta di disattivazione del codice cliente n. xxxxxxx, già precedentemente citata, con impossibilità di poter quindi valutare storni per le somme contestate in memoria.

Relativamente invece alla richiesta inviata il 01.10.2019 di disattivazione di n. 7 sim (recanti nn. xxxxxxx, xxxxxxx, xxxxxxx, xxxxxxx, xxxxxxx, xxxxxxx e xxxxx), si osserva che non sarebbe emersa alcuna anomalia nella ricezione della stessa, peraltro affermata da Vodafone come “regolarmente gestita”; di fatto però l'utente lamenta che “alcune” delle sopraccitate numerazioni sarebbero state addebitate, in numero di tre, sulle fatture nn. xxxxxxx del 20.11.2019 e xxxxxxx del 22.01.2020, rispettivamente per un totale di € 189,00 + IVA e di € 344,11 + IVA.

La ricostruzione effettuata dall'ufficio – difficoltosa, in assenza di puntuale indicazione delle oggettive linee (citate genericamente soltanto nel numero complessivamente addebitato) - avrebbe permesso un accoglimento parziale della contestazione ed esclusivamente per l'importo di € 344,11 + IVA afferente alle sim nn. xxxxxxx, xxxxxxx e xxxxxxx e riferito alla fattura xxxxxx recante il bimestre 17.11.2019 – 16.01.2020, successivo alla richiesta disattivazione (la contestazione relativa alla fattura n. xxxxxxx non è stata invece ritenuta accoglibile perché l'assenza di precise indicazioni su numerazioni e importi non ha permesso inconfutabile verifica circa l'ammontare della somma contestata).

Sul punto, si reputa infatti che le difese di Vodafone non abbiano giustificato (si ribadisce in relazione alla fattura xxxxxxx) per la linea xxxxxxx l'addebito della somma a titolo di “costi fissi” pari ad € 16,25 che andrà pertanto stornata e/o rimborsata; quanto all'imputazione di € 163,93 per ciascuna delle linee nn. xxxxxxx e xxxxxx quali “conguagli servizi digitali”, lo storno delle stesse è da accordare per le motivazioni più avanti esposte e relative all'attribuzione di penali addebitate rispetto alle 11 sim migrate a gennaio 2020 in Tim (di cui le due citate facevano parte).

Giova rammentare che, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass. Civ. Sez. II, 17 febbraio 1986 n. 947), la bolletta /conto telefonico, alla cui emissione l'utente non partecipa, si presenta in concreto come atto unilaterale di mera natura contabile non dissimile dalla fattura, che si limita a rappresentare una data situazione secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore e 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 del conto telefonico nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (argomentando da Cass., Civ. I II, 28 maggio 2004, n. 10313).

Premesso che quanto eccipito dal gestore in ordine alla propedeuticità del reclamo non si ritiene aderente al caso di specie in quanto parte ricorrente non ha richiesto indennizzi e che, inoltre, l'art. 14, comma 13 dell'allegato A alla delibera n. °347/18/CONS, pur escludendo l'applicabilità degli indennizzi in caso di mancata segnalazione del disservizio all'operatore, fa in ogni caso salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte, si osserva che anche lo specifico punto in questione (interpretabile quale associazione da parte dell'utente delle voci "conguaglio servizi digitali" al concetto di "penale addebitata" e quindi non riconosciuta) non sia stato autonomamente affrontato da Vodafone nelle proprie difese: il gestore non ha infatti provveduto a chiarire le ragioni di tali addebiti / accrediti o a documentare la corrispondenza dei medesimi ai costi effettivamente sostenuti; pertanto, non essendo stato assolto l'onere in capo all'operatore di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura, si ritiene che l'importo pari ad 1.803,23 addebitato a titolo di "conguaglio servizi digitali" sulla fattura n. xxxxxxx del 22.01.2020 non sia dovuto.

In conclusione, da tutto quanto fin qui esposto deriva che, oltre ai già citati precedenti storni, la società convenuta sia tenuta, a partire dalla data del 14.03.2020 di lavorazione della disdetta, alla regolarizzazione della posizione amministrativo - contabile relativa al codice cliente n. xxxxxxx sino alla chiusura del ciclo di fatturazione, disponendo a favore dell'istante il rimborso e/o lo storno delle fatture al netto delle ulteriori rate residue per l'acquisto dei terminali presenti nelle fatture rimaste insolute, con ritiro di eventuali pratiche di recupero del credito a proprie cure e spese per le parti oggetto di storno.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

che la società Vodafone, in parziale accoglimento dell'istanza, sulle fatture emesse a partire dal 14.03.2020 e riferite al codice cliente n. xxxxxxx è tenuta:

- alla regolarizzazione della posizione amministrativo - contabile relativa al suddetto codice cliente a partire dalla data del 14.03.2020 di lavorazione della disdetta e sino alla chiusura del ciclo di fatturazione, disponendo a favore dell'istante il rimborso e/o lo storno delle fatture al netto delle ulteriori rate residue per l'acquisto dei terminali presenti nelle fatture rimaste insolute, con ritiro di eventuali pratiche di recupero del credito a proprie cure e spese per le parti oggetto di storno;

- a rimborsare ovvero stornare in caso di mancato pagamento gli importi addebitati a titolo di “conguaglio servizi digitali” portati dalla fattura n. xxxxxxxxxx del 22.01.2020 e pari ad € 1.803,23;

- a rimborsare ovvero stornare in caso di mancato pagamento l’importo di € 16,25, riferito alla linea 3407083064 e altresì presente sulla fattura n. xxxxxxx

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, 2 febbraio 2022

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli