

DELIBERA N. 15-2022

**XXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/452951/2021)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 09/03/2022;

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*” 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, 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 ING. XXX del 01/09/2021 acquisita con protocollo n. 0349259 del 01/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha esposto nel formulario introduttivo: "A partire dalla fattura XXX del 15 aprile 2021, senza alcun precedente preavviso, compare in fattura la voce "Altri Importi, Riaccrediti, Corrispettivi", per un totale posto a mio debito di 132,92 Euro + IVA = 162,16 Euro, e il preavviso che tale importo, dovuto a presunti errori di fatturazione da parte di Vodafone nei due anni precedenti, per il resto di origine a me sconosciuta, sarà addebitato per ventiquattro rate successive. Lo stesso importo compare nelle due fatture successive emesse ad oggi, ovvero rispettivamente la XXX del 12 giugno 2021 e la XXX del 13 agosto 2021. Osservo che le fatture precedenti al 15/4/2021 sono state formulate e redatte da Vodafone in piena libertà e conformemente alle pattuizioni contrattuali in essere e che il loro contenuto assume esso stesso natura contrattuale. La richiesta di Vodafone di correggere unilateralmente e retroattivamente le pattuizioni contrattuali intercorse è per tali ragioni del tutto illegittima. Disconosco pertanto la fondatezza dei detti tre addebiti e chiedo che vengano annullati da Vodafone, emettendo specifiche note di credito a mio favore, e che Vodafone si astenga dall'applicazione di tutte le successive rate di addebito di pari importo da essa preannunciate".

Parte istante ha effettuato le seguenti richieste: "Emissione di nota di credito a mio favore per l'importo da me non pagato pari ad Euro $3 \times 132,92 + IVA =$ Euro 486,48 e annullamento di tutte le rate future".

L'utente ha poi così replicato alle memorie difensive del gestore (come più avanti riportate): "Io sottoscritto Ing. ***, con studio professionale in ***, Corso ***, redigo in nome mio proprio la presente memoria di replica, nell'ambito della controversia di cui in epigrafe. I FATTI ALL'ORIGINE DELLA CONTROVERSIA Nel giugno 2018 fui contattato da un agente Vodafone, il quale mi propose di trasferire alla società da lui rappresentata tutti i servizi di connettività voce e dati del mio studio professionale, a quell'epoca forniti da altro operatore. A tal fine mi venne offerta l'applicazione di specifiche condizioni di sconto, oltre ad un ampliamento dei servizi da me utilizzati fino a quel momento. Ritenendo valida la proposta anche in virtù degli sconti proposti, decisi

di aderire ad essa, affidando a Vodafone i detti servizi a partire dal 25 luglio 2018. Nel corso delle successive mensilità Vodafone procedette effettivamente ad applicare gli sconti pattuiti – più ampi fino a tutto il 2020, più contenuti successivamente – dandone atto esplicito nelle fatture via via emesse (cfr. allegati da 1 a 16 alla mia istanza). Ciò fino alla fattura XXX del 15 aprile 2021 (allegato 17 alla mia istanza), a pag. 6 della quale, inopinatamente, sotto il titolo "Comunicazioni importanti" si leggeva: "A seguito di un errore tecnico, sono stati erroneamente scontati i canoni del link di rete fissa. Nel rispetto delle norme di legge provvederemo ad addebitare gli importi dovuti che saranno visibili in fattura alla voce "Altri importi". La informiamo, sperando di farle cosa gradita, che abbiamo già predisposto un piano di rientro in 24 rate. Ci scusiamo per il disagio." Ed effettivamente, nella stessa fattura e in ciascuna di quelle successivamente emesse, compariva alla voce Altri importi l'addebito aggiuntivo di Euro 132,92 + IVA = Euro 162,16.-. Ritenendo illegittimo, in quanto contrario alle pattuizioni, il detto addebito, eseguii il pagamento della citata fattura al netto dell'importo da me ritenuto non dovuto, inoltrando contestualmente istanza di conciliazione semplificata a CORECOM Piemonte (procedimento UG/417057/2021, conclusosi con mancato accordo causa la mancata costituzione di Vodafone). Data la mancata partecipazione di Vodafone al tentativo di conciliazione, in data 23/8/2021, ad evitare un inutile protrarsi della controversia, inviai tramite e-mail all'Ufficio Contenzioso della società una esposizione delle mie rimostranze con proposta di accordo bonario (agli atti), rimasta tuttavia senza alcun riscontro. In data 1/9/2021, constatata l'inefficacia di ogni precedente iniziativa, mi vidi costretto a presentare istanza per l'avvio del presente procedimento. Nelle more di una definizione della controversia in corso, le fatture successivamente emesse da Vodafone sono state e saranno da me saldate alle rispettive scadenze, ma al netto della quota contestata. A completamento della documentazione già agli atti, allego alla presente memoria: A. fattura XXX del 13 ottobre 2021, emessa da Vodafone dopo l'inizio del presente procedimento, B. mio bonifico a saldo parziale della fattura Vodafone XXX del 15/4/21, C. mio bonifico a saldo parziale della fattura Vodafone XXX del 12/6/21, D. mio bonifico a saldo parziale della fattura Vodafone XXX del 13/8/21, E. mio bonifico a saldo parziale della fattura Vodafone XXX del 13/10/21. SUL MERITO DELLA CONTROVERSIA • L'applicazione degli sconti che ora Vodafone pretenderebbe di recuperare retroattivamente fu elemento determinante, nel 2018, ai fini della decisione da parte mia di passare a Vodafone da altro precedente operatore (TIM ininterrottamente negli oltre ventitré anni precedenti). • Lo sconto pattuito è stato pacificamente applicato da Vodafone, che lo ha espressamente riportato nelle fatture da essa stessa via via emesse: queste assumono una precisa valenza contrattuale, del resto corrispondente alle pattuizioni intercorse, la quale quindi non può essere cancellata retroattivamente da una iniziativa unilaterale della società, per di più priva di qualsivoglia supporto contrattuale. SULLE TESI DI CONTROPARTE • Ai fini della legittimità dell'addebito retroattivo non è sufficiente, come vorrebbe controparte, che Vodafone abbia specificato le proprie intenzioni nella già citata fattura del 15/4/2021 e che a tali intenzioni si sia poi attenuta nella fattura stessa e in quelle successive: ciò che è in contestazione non è infatti la corrispondenza tra gli enunciati propositi di addebito retroattivo e la loro attuazione, bensì la legittimità di tali propositi, che io contesto recisamente, in quanto del tutto insussistente, oltre che priva di qualsivoglia supporto probatorio. Ciò a fronte della chiara formulazione di tutte le fatture emesse da Vodafone fino al febbraio 2021, queste sì

corrispondenti alle pattuizioni intercorse, delle quali rappresentano e dimostrano il contenuto. • Le argomentazioni esposte al punto 2.2 della memoria di controparte appaiono non pertinenti. Non è stata da parte mia presentata alcuna richiesta di risarcimento danni o indennizzo, le quali peraltro, contrariamente alle tesi di controparte, sarebbero comunque ammesse ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento. La mia istanza riguarda invece la dichiarazione di illegittimità della pretesa di recupero retroattivo degli sconti praticatimi da Vodafone. • In difformità da quanto affermato da controparte, l'istanza da me presentata trae la propria solida base probatoria dal contenuto di tutte le fatture emesse da Vodafone fino al febbraio 2021 compreso (da me prodotte e agli atti), nelle quali gli sconti sono espressamente e di buon grado applicati da Vodafone stessa secondo gli schemi a suo tempo pattuiti. • Non corrisponde a verità che non siano stati da me presentati reclami formali. Ritenuta illegittima la richiesta di recupero retroattivo degli sconti praticati, ho immediatamente proposto istanza per la risoluzione della controversia davanti a CORECOM Piemonte (procedimento UG/417057/2021, conclusosi con mancato accordo causa la mai avvenuta costituzione da parte di Vodafone). Successivamente, prima di dare inizio alla presente procedura, ho in data 23/8/2021 rivolto a Vodafone un ulteriore invito alla risoluzione bonaria della vicenda (cfr. mia e-mail agli atti), senza tuttavia ottenere riscontro alcuno da controparte. • Al punto 2.3 della propria memoria controparte si dichiara titolare di un presunto credito da insoluto di Euro 486,48.-. Tale importo, come già precedentemente chiarito, deriva totalmente dalla mancata corresponsione da parte mia delle contestate quote di recupero degli sconti, la cui legittimità costituisce proprio il tema su cui l'Autorità è ora chiamata a decidere. Se, come da me auspicato, l'Autorità vorrà dichiarare non sussistente tale credito, esso, in quanto appunto non sussistente, non potrà in tutta evidenza essere utilizzato in compensazione di altri debiti di controparte nei miei confronti. In virtù delle ragioni sopra illustrate, rivolgo rispettosa istanza all'Autorità affinché: • voglia dichiarare insussistente il credito illegittimamente esposto nei miei confronti da Vodafone a partire dalla fattura XXX del 15/4/21, pari a ventiquattro quote di Euro 132,92 + IVA = Euro 162,16.- ciascuna, per un totale quindi pari ad Euro 3.891,84.- IVA inclusa; • voglia disporre l'emissione da parte di Vodafone di specifiche note di credito a mio favore, per un importo complessivo corrispondente a ciascuna delle quote di Euro 162,16.- già da essa fatturate al momento della decisione; voglia disporre il divieto a Vodafone di procedere nei miei confronti ad ulteriori addebiti retroattivamente riconducibili agli sconti già praticatimi; • voglia disporre a mio favore e a carico di controparte, ai sensi dell'art. 20, comma 6, del Regolamento, il rimborso delle spese da me sostenute per l'espletamento della presente procedura, per la cui quantificazione in via equitativa mi rimetto alle valutazioni dell'Autorità."

2. La posizione dell'operatore

Il gestore ha esposto nelle proprie memorie difensive: "-1.1 Il Sig. Ing. XXX, con istanza prot. 349259 dell'1.9.2021, ha chiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. (di seguito Vodafone). -1.2 Tale richiesta, in estrema sintesi, troverebbe fondamento nel comportamento antigiuridico serbato dal gestore in merito al contratto avente codice cliente XXX. - II - -2.1 Vodafone pone in rilievo, in riferimento alle contestazioni ex adverso avanzate, la correttezza della

fatturazione emessa ed oggetto di doglianza. Nel caso di specie, invero, si evidenzia che l'odierna convenuta ha comunicato all'istante, tramite nota informativa presente nella fattura XXX del 15.4.2021, che: "A seguito di un errore tecnico, sono stati erroneamente scontati i canoni del link di rete fissa. Nel rispetto delle norme di legge provvederemo ad addebitare gli importi dovuti che saranno visibili in fattura alla voce "Altri importi". La informiamo, sperando di farle cosa gradita, che abbiamo già predisposto un piano di rientro in 24 rate Ci scusiamo per il disagio." (cfr. all. 1). Non si ravvisano, quindi, errori in relazione alla fatturazione emessa la quale, pertanto, appare corretta e dovuta a favore di Vodafone. -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 attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 486,48. * * * * * 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 486,48. Si allega: 1- fattura XXX".

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, le richieste formulate da parte ricorrente possono essere parzialmente accolte per i motivi che seguono.

In via preliminare va evidenziato che i principi di buona fede e correttezza, che ispirano, a norma dell'art. 1375 del codice Civile, l'esecuzione del contratto, impongono che le parti contraenti si rifacciano al regolamento contrattuale concordato in sede di sottoscrizione del contratto e ne diano puntuale attuazione.

Pertanto, qualora l'utente lamenti l'inadempimento rispetto allo specifico accordo tra le parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto della doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa.

In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, senza che possa ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto.

Allo stesso modo l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati.

In linea generale si evidenzia, altresì, che gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto (cfr. 4 della delibera Agcom 179/03/CSP) ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione o allo storno della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite.

Nel caso di specie è da rilevare che l'istante, pur non avendo prodotto documenti contrattuali, riferisce e comunque prova, a mezzo allegazione, quanto sostenuto e, cioè, che l'offerta sottoscritta prevedesse, a partire dall'attivazione dei servizi del 25.07.2018, specifiche condizioni di sconto; a partire infatti dalla fattura n. XXX del 14 agosto 2018 e per ogni successivo bimestre intercorso da quella data e fino a quella precedente la n. XXX del 15.04.2021, aveva goduto indiscutibilmente di scontistica, applicata appunto dal gestore ad ogni emissione.

In relazione alla richiesta delle contestate voci denominate "altri importi", Vodafone si è difesa limitandosi a riprodurre la causale già comunicata all'utente nella sopracitata fattura n. XXX e, cioè, che lo sconto riguardante i canoni del link di rete fissa fosse stato applicato "a seguito di un errore tecnico", precisando poi semplicemente di non ravvisare errori in relazione alla fatturazione emessa, ritenuta pertanto corretta e dovuta.

In esito a tale posizione, si ritiene che il gestore non abbia provato, a mezzo produzione di offerta sottoscritta dall'utente, eventuale insussistenza del diritto di quest'ultimo all'applicazione della specifica scontistica poi richiesta in restituzione a causa di un "errore tecnico", peraltro non meglio precisato né in qualche modo escluso dalla propria responsabilità; in mancanza quindi di idoneo riscontro probatorio, stante anche l'acquiescenza comunque intervenuta nei due anni di fatturazione scontata e l'affidamento generato in capo all'Ing. Borre', si reputa che le richieste dello stesso possano pertanto trovare accoglimento.

Conseguentemente il gestore dovrà procedere, a partire dalla fattura XXX del 15/04/2021, allo storno di qualsiasi quota / rata volta al recupero della scontistica già applicata fino alla predetta data, nonché di eventuali ulteriori addebiti a qualsiasi titolo ad essa riconducibili, emettendo altresì le relative note di credito.

Si precisa inoltre ed infine che la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da ING. XXX, per i motivi sopra indicati, la società Vodafone Italia S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuta a:

- stornare, a partire dalla fattura XXX del 15/04/2021, qualsiasi quota / rata volta al recupero della scontistica già applicata fino alla predetta data, nonché eventuali ulteriori addebiti a qualsiasi titolo ad essa riconducibili, emettendo altresì le relative note di credito.

Rigetta la richiesta inerente al rimborso delle spese di procedura.

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, 9 marzo 2022

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli