AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 31

/VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/491972/2022)

Il Corecom Molise

NELLA riunione del Il Corecom Molise del 06/04/2023;

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 "*Approvazione del 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 l'istanza di del 18/01/2022 acquisita con protocollo n. 0017125 del 18/01/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La parte istante nella descrizione dei fatti, su formulario GU14, dichiara quanto segue: "con reclamo pec del 19.4.2019 lamentava il costante aumento dei costi fatturati posti in essere dalla Società convenuta sin dalla prima fattura successiva all'attivazione della linea in oggetto avvenuta non in data 30.1.2017 (data della sottoscrizione e stipula del contratto) ma solo successivamente in data 8.2.2017. In particolare, al momento della sottoscrizione del contratto (genn. 2017) veniva pattuito il costo mensile: - di € 25,00 per le prime 12 mensilità per la connessione internet 100 mb e il costo di € 30,00 per le

successive 12 mensilità al costo di euro 25,00/mese per la connessione internet 50 mb o in alternativa di € 30,00/mese per la connessione internet 100 mb. I prezzi, così come esposti e comunicati, erano da intendersi IVA inclusa. Già dalla prima ft n. AH05591150 del 20.3.2017, però, notava che in luogo del costo pattuito di € 25,00/mese veniva richiesta la maggiore somma di € 32,20 oltre + € 1,64 a titolo di "contributo per Attivazione Rete Fissa" (costo non pattuito) e l'IVA. Inviavo quindi reclamo a mezzo pec del 9.2.2017 con anche la richiesta di invio della documentazione contrattuale (al fine di valutare la possibilità di recedere dal contratto, essendo ancora nei 14 giorni dalla data di attivazione). A tale primo reclamo non riceveva alcuna risposta e, neppure, la documentazione richiesta. Stessa cosa nelle successive fatture, alcune delle quali venivano emesse ogni 28 giorni anziché mensilmente e, poi, anche bimestralmente. Decorso il primo anno di servizio, volendo continuare a fruire della medesima velocità di connessione 100mb, nulla comunicava a Vodafone, ritenendo quindi di voler pagare la somma di € 30,00/mese da marzo 2018 a marzo 2019, cioè per le ultime 12 mensilità di vincolo. Nonostante ciò, riscontrava, in più occasioni, un aumento ingiustificato degli importi fatturati bimestralmente sino all'ultima ft. n. AL03796620 del 27.2.2019 di € 73,00 (periodo 23.12.18-22.2.2019). Per quanto esposto (come già avanzato con precedenti pec del 17.4.2019) comunicava la volontà di RECEDERE dal contratto in essere con la Società Convenuta con decorrenza dalla medesima data, richiedendo: 1) il recesso dal contratto in essere riferito al cod. cliente 1.18202846; 2) il rimborso di tutte le somme corrisposte in eccedenza alla Società Convenuta rispetto al canone pattuito di euro 25,00 per le prime 12 mensilità e rispetto al canone di euro 30,00 per le successive 12 e ultime mensilità; 3) il rimborso delle rate contributo attivazione nuovo numero [redacted] (mai utilizzato per linea voce e non richiesto); 4) il riconoscimento e corresponsione di ogni indennizzo previsto dalla carta dei servizi Vodafone, di cui si richiedeva l'invio in copia; 5) l'invio in copia del contratto sottoscritto e di ogni ulteriore documentazione in vs. possesso relativa al contratto in oggetto. Comunicava altresì che a seguito di sottoscrizione di un contratto con l'operatore FASTWEB Spa, in data 29 marzo u.s. un tecnico Telecom Italia spa eseguiva presso la sua utenza il distacco della linea Vodafone Italia spa tramite intervento sull'impianto condominiale e cabina Telecom esterna di zona. Pertanto, ogni addebito da parte di Vodafone doveva essere calcolato sino al giorno 28.3.2019. Con il reclamo del 19.4.2019, in aggiunta, precisava che la Vodafone rispondeva alla pec del 31.3.2019 in data 17.4.2019 (email) dichiarando che "la linea IPERFIBRA con numero fisso [redacted] risulta attiva su rete Vodafone" (invece distaccata da tecnico Telecom in data 28.3.2019, unitamente alla rimozione della Vodafone Station e modifica dell'impianto distaccando la linea voce - mai utilizzata - al fine di potenziare la nuova linea dati) "e non risulta in corso nessuna richiesta di migrazione della linea verso altro gestore" (nel reclamo - recesso del 31.3.2019, invero, non comunicavo nessuna richiesta di migrazione). Al fine di ingenerare ulteriore confusione, la Vodafone insisteva, questa volta, dichiarando che per disdire il contratto di abbonamento era allora necessario "inviare una PEC all'indirizzo disdette@vodafone.pec.it (come correttamente fatto in data 31.3.2019), unitamente a copia del documento di riconoscimento dell'intestatario del contratto (allegavo alla pec del 19.4.2019). All'uopo, però, occorre precisare che nella precedente risposta al reclamo

del 5.1.2019, Vodafone in data 24.1.2019 comunicava che il recesso dal contratto o il passaggio ad altro operatore andava inviato all'indirizzo pec vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it, così come richiamato nelle fatture. Per quanto esposto, contestava sin da subito le risposte ai reclami del 24.1.2019 e 17.4.2019, preavvisando che ogni addebito ulteriore al giorno di fatturazione del 28.3.2019 non sarebbe stato pagato ma contestato con successivo inoltro della procedura di conciliazione Corecom Molise. Ritenendo pertanto CHIUSO ogni rapporto contrattuale con la Società Vodafone dal giorno 28.3.2019 - per effettivo distacco della linea da parte di Tecnico Telecom incaricato dal nuovo Gestore - richiedevo (sempre con la PEC del 19.4.2019) espressamente la disattivazione del n. di linea fissa , completando la precedente richiesta di accesso ai dati allegando i documenti ritenuti necessari da Vodafone come da sua pec dl 19.4.2019 pervenuta dall'indirizzo consumer.complaint.service@pec.vodafone.it. Preciso che, ad oggi, NON ricevevo alcuna risposta all'ultimo reclamo del 19.4.2020 nè la documentazione richiesta con mia pec del 31.3.2019 (richiesta completata con l'invio dei miei documenti con la pec del 19.4.2019). Ricevevo da Vodafone, invece: la ft. AL07848491 del 27 aprile 2019 (periodo 27.2.2019 - 22 aprile 2019) di € 73,00, non pagata perchè attinente a periodi successivi al del distacco della linea avvenuto in data 28.3.2019; la ft. AL09848653 del 29 maggio (periodo 23 aprile 2019 - 23 maggio 2019) di € 91,74, non pagata perchè attinente a periodi successivi al del distacco della linea avvenuto in data 28.3.2019 oltre perchè riportante costi non dovuti (costi di rinnovo opzione; contributo rete fissa dal 23.4.2019 al 18.5.2019; costi di attivazione rete fissa; addebito disattivazione linea; corrispettivo per recesso) si precisa che: - vedevo pervenire fatture recanti i seguenti importi: € 41,28; euro 52,00 per il primo anno anziché fatture da € 25,00/mese (come da offerta sottoscritta) e fatture da: €62,00; € 68,00; € 73,00 in luogo di € 30,00/mese (per il secondo anno); - il recesso avveniva con pec del 31.3.2019 (a vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it) e del 19.4.2019 (a altra pec di Vodafone disdette@vodafone.pe.it) a distanza di oltre 2 anni (24 mesi) dalla sottoscrizione del contratto (che vincolava, con le offerte su citate per 12 + 12 mensilità, con scadenza, quindi, a febbraio 2019); - il recesso veniva gia' correttamente effettuato con le modalità indicate nella ft. AI07976682 del 28.4.2018 e cioè via pec all'indirizzo vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it. (tra l'altro come richiamato nella comunicazione Vodafone del 17.4.2019) - che nessuna risposta perveniva al reclamo del 19.4.2019, neppure ricevevo la documentazione richiesta con la pec del 31.3.2019. nel mese di gennaio 2020 ricevevo sollecito di pagamento dello studio legale Federici per complessivi euro 173,03, relativi a fatture per il periodo dal 23.2.2019 al 23maggio 2019. prima dell'udienza di conciliazione Vodafone proponeva l'accredito dell'importo di € 80,00 a titolo conciliativo (offerta rifiutata). all'udienza di conciliazione Corecom Molise del 18.1.2022 (conciliaweb) la società Vodafone, rapp.ta dalla dott.ssa Giordano Maria, ometteva di produrre ogni documentazione richiesta, dichiarando espressamente che la sede della produzione documentale è la seconda fase della Definizione, limitandosi poi a sostenere il corretto operato di Vodafone essendo la disdetta avvenuta in data 28.3.2019 (il giorno prima del distacco della linea Vodafone da parte del tecnico Tim!) e che la disattivazione è avvenuta in data 18/19.5.2019, quindi gli importi sino a tale data sono

dovuti. da tali affermazioni della dr. giordano di Vodafone si evince che per la disattivazione della fornitura Vodafone avrebbe impiegato ben 50/51 giorni (dal 28.3.2019 al 18/19.5.2019)!!! in realtà, dalla prima ft. fastweb spa, si evince che l'attivazione, a seguito di contratto fastweb del 20.3.2019, avveniva dal giorno 29.3.2019 esattamente l distacco della linea Vodafone da parte del tecnico Tim venuto a casa. preciso, infine, che nessun indennizzo veniva riconosciuto da Vodafone, neppure per la mancata risposta al reclamo del 9.2.2017, né all'ultimo del 19.4.2019. L'istante replica poi alle difese avversarie, segnalando che: sulla mancata declaratoria di inammissibilità e improcedibilità della procedura preliminarmente si evidenzia all'On. Corecom adito come la società convenuta ometteva, nella propria memoria di costituzione alla presente procedura di Definizione, di eccepire – come suo solito - la inammissibilità ed improcedibilità della domanda e delle richieste formulate dallo scrivente. Con ciò implicitamente avallando la fondatezza del ricorso al Corecom e dalla domanda nel suo complesso. Dovranno pertanto essere ammesse ed accolte dall'Autorità adita tutte le richieste di indennizzo, rimborso – o nel caso storno delle somme non dovute dallo scrivente), che l'Autorità riterrà di giustizia ai sensi della Delibera n. 73/11/CONS (in particolare per il rimborso di tutte le somme corrisposte in eccedenza rispetto all'originaria pattuizione contrattuale, per la mancata e/o ritardata risposta al reclamo del 19.4.2019, per mancato rispetto degli oneri informativi). Il tutto da calcolarsi in sede di Udienza di definizione Corecom Molise innanzi all'Autorità adita, stante la mancata predisposizione un report riepilogativo delle somme versate dallo scrivente alla Vodafone (report di cui richiedevo l'invio nei diversi reclami inoltrati, sia la produzione – OMESSA – in sede di conciliazione. Il tutto con riserva di adire le opportune vie legali al fine di ottenere il risarcimento del maggior danno subito. Sulla "infondatezza della domanda" e sulla correttezza dell'operato di Vodafone Parte convenuta, nella predetta memoria difensiva eccepiva l'infondatezza della domanda "in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio". A tale generica e mendace eccezione occorre subito replicare precisando che nel modello UG depositato lo scrivente MAI LAMENTAVA anomalie circa l'erogazione del servizio di fornitura dati/internet (cfr. modello Ug 387246 /2018, pagg. 1 e 2). A pag. 2 della avversa memoria Controparte affermava poi di "aver applicato le condizioni contrattuali pattuite, ovvero € 25,00 al mese + € 1 per 48 rinnovi di 4 settimane per l'attivazione della nuova linea con aumento, dopo 10 mesi, del costo di € 5,00 per la velocità fibra" e che ciò sarebbe stato comunicato allo scrivente mediante "apposite (quindi addirittura più di una???) note informative" (cfr. memoria di controparte. Quanto di più falso la controparte non poteva affermare in quanto: A) con le note informative allegate alle memorie (datate 24.1.2019 e 17.4.2019) la Convenuta altro non fa che limitarsi ad affermare che "non sono stati riscontrati errori procedurali e di tariffazione" e che le fatture emesse "risultano conformi con il contratto sottoscritto con registrazione vocale del 26.1.2017", che però NON veniva mai prodotta dalla stessa Vodafone; B) che tale "registrazione vocale del 26.1.2017", che però NON veniva neppure mai inviata allo scrivente il quale, pertanto, se ne richiede espressamente la produzione in questa sede e l'ascolto integrale all'udienza di definizione; quanto quindi affermato da Vodafone risulta anche in questo caso privo di prova alcuna e deve pertanto essere disatteso. Si ribadisce, in merito, che al momento della sottoscrizione del contratto

(genn. 2017) veniva pattuito il costo mensile di: - € 25,00 per le prime 12 mensilità per la connessione internet 100 mb, poi al costo di € 30,00 per le successive 12 mensilità (oppure euro 25,00/mese ma con connessione internet 50 mb); - che i prezzi, così come esposti e comunicati, erano da intendersi Iva inclusa; - che, tra l'altro, nonostante quanto promesso telefonicamente e accuratamente omesso in questa sede dalla controparte, la velocità di connessione internet pattuita in 100 mb/secondo risulta in realtà inferiore e pari a 50 MB/secondo!! ; C) Per quanto sinora esposto NON può trovare accoglimento l'eccezione mossa da Vodafone in relazione alla avanzata domanda di storno e di rimborso delle fatture (indicata come "priva di rilevo giuridico", cfr. memoria di controparte, pag. 2). Ne consegue che la (risalente) pronuncia del Corecom Puglia n. 22 del 17.4.2017 non può essere considerata, non corrispondendo al vero quanto indicato da Vodafone in relazione all'onere dell'utente di sporgere reclami all'operatore. Invero lo scrivente inoltrava alla Vodafone i seguenti numerosi reclami: in data 9.2.2017; in data 5.1.2019; in data 31.3.2019; in data 19.4.2019 e in data 19.4.2019. In merito, stante la mancata ricostruzione da parte di Vodafone, si precisano i pagamenti effettuati dallo scrivente: PRIMO ANNO 2 UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI MOLISE Comitato di CAMPOBASSO - Corso Mazzini, n. 112 – 86100, Tel/Fax 0874.482562, pec [redacted]o@pec.it e-mail [redacted]@giail.com - ft. n. 1, AH05591150, periodo 8.2.2017-23.3.2017 per € 41,28 (giorni 43); - ft n. 2, non rinvenuta, benché' più volte richiesta a Vodafone; - ft. n. 3, AH12855964, periodo 19.5.2017-13.7.2017 per € 52,00 (giorni 55); - ft. n. 4, AH16533914, periodo 14.7.2017-7.9.2017 per € 52,00 (giorni 55); - ft. n. 5, AH20239799, periodo 8.9.2017-2.11.2017 per € 52,00 (giorni 55); - ft. n. 6, AI00250539, periodo 3.11.2017-29.12.2017 per € 52,00 (giorni 55); - ft n. 7, non rinvenuta, benché' più volte richiesta a Vodafone ; secondo anno - ft. n. 8, AI07976682, periodo 23.2.2018-22.4.2018 per € 62,00 (giorni 58); - ft. n. 9, AI11904663, periodo 23.4.2018-22.6.2018 per € 62,00 (giorni 60); - ft. n. 10, AI5882769, periodo 23.6.2018-22.8.2018 per € 68,00 (giorni 60); - ft. n. 11, AI19881408, periodo 23.8.2018-22.10.2018 per € 68,00 (giorni 60); - ft n. 12, AI23939042, periodo 23.10.2018 – 22.12.2018, per € 58,28 (giorni 60) - ft. n. 13, AL03796620, periodo 23.12.2018-27.2.2019 per € 73,00 (giorni 61); - ft n. 14, AL07848491, periodo 23.2.2019-22.4.2019, per € 73,00 (giorni 58) NON PAGATA e cui seguiva il distacco tecnico del 29 marzo 2019; - ft. n. 15, AL09848653, periodo 23.4.2019-23.5.2019 per € 91,74 (giorni 29) NON PAGATA. Si denota: - la diversità di periodi di fatturazione (43 giorni, poi 55 giorni, poi 58 giorni, poi 60 giorni, poi 61 giorni e da ultimo 29 giorni); - l'addebito di importi diversi da quelli pattuiti e anche da quelli richiamati dalla stessa Vodafone nella avversa memoria!!! (cfr. memoria di controparte, pag. 2); - la continuata fatturazione a seguito del materiale distacco ad opera di un tecnico Telecom, avvenuta in data 29.3.2022 oltre che a seguito del recesso comunicato con pec del 31.3.2019 e dell'attivazione della nuova linea Fastweb dal giorno 29.3.2019; - che nonostante il recesso attentamente eseguito in data 31.3.2019, oltre i 24 mesi dall'attivazione, con l'ultima ft. AL09848653 Vodafone inspiegabilmente richiedeva, alla voce "Altri Addebiti", le "Rate residue contributo attivazione nuovo numero" per € 16,40; l'"Addebito contributo disattivazione linea" per € 10,66 e "Corrispettivo per recesso/Disattivazioni Linea" per € 22,95; - l'errata indicazione dei dati dello scrivente, che venivano così riportati in tutte le fatture emesse

da Vodafone: Si precisa che lo scrivente, alla data di attivazione del contratto, era residente in Termoli (CB) alla [redacted] (omesso) n. [redacted] e non ha nulla a che vedere con l'indirizzo di Celenza Valfortore (FG) indicato sotto la voce "intestatario" (tra l'altro riportato in modo errato "Liale" anzichè "Viale"). 3) Sulla eccepita "infondatezza della domanda a nel caso di reclami tardivi" A pag. 2 della propria memoria Controparte eccepisce come infondata la domanda in quanto, a seguito di reclami – a suo dire – tardivi, ella non ha potuto produrre "i dettagli di traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura" (cfr. memoria Vodafone, pag. 2). Ciò esposto, occorre evidenziare come lo scrivente presentava i seguenti reclami: - pec del 9.2.2017 -– contestando tempestivamente (nei 45 gg.), tra le altre, la prima ft, AH05591150, periodo 8.2.2017-23.3.2017 e richiedendo l'invio della documentazione contrattuale; - pec del 5.1.2019 – contestando tempestivamente (nei 45 gg.), tra le altre, l'ultima ft n. 12, AI23939042, periodo 23.10.2018 – 22.12.2018; - pec del 31.3.2019 – contestando tempestivamente (nei 45 gg.), tra le altre, l'ultima ft. n. 13, AL03796620, periodo 23.12.2018-27.2.2019, recedevo dal contratto; - pec del 3.4.2019 – contestando complessivamente la fatturazione, ratificavo il recesso; - pec del 19.4.2019 – contestando complessivamente la fatturazione, ratificavo il recesso; (cfr. all.3), e la stessa Vodafone, in riscontro a questi, pur potendo all'epoca, nulla allegava, mentre ora immotivatamente lamenta una lesione del "diritto di difesa dell'operatore", richiamando motivi di tutela della riservatezza e di conservazione dei dati (cfr. memoria Vodafone, pag. 2). Anzi, non avendo nulla prodotto con la propria risposta ai reclami, ove come visto si limitava ad affermare che "non sono stati riscontrati errori procedurali e di tariffazione"e che le fatture emesse "risultano conformi con il contratto sottoscritto con registrazione vocale del 26.1.2017", Vodafone violava la Determina n. 49/15/DIT (da essa stessa richiamata a pag. 3 della propria memoria). Controparte, in ogni caso, ometteva di spiegare quali "opportuni controlli" ha eseguito prima di rispondere ai reclami in data 24.1.2019 (al reclamo del 5.1.2019) e in data 17.4.2019 (a quello del 31.3.2019). nessuna risposta perveniva invece al reclamo del 19.4.2019. Im presenza di molteplici e dettagliati reclami, può affermarsi come il diritto di difesa della società Convenuta NON veniva pertanto leso (ci troveremmo, altrimenti, nell'inverosimile caso in cui a lamentare tale lesione sia la parte forte del rapporto - che tra l'altro detiene e ha avuto sempre la disponibilità di tutti i dati - rispetto al Consumatore, parte debole del rapporto contrattuale). A pag. 4 della avversa memoria la Vodafone continua a ritenersi indenne da responsabilità sulla continuata fatturazione, senza però nulla precisare in merito alle pec di reclamo e recesso già depositate dallo scrivente (v. all.ti al procedimento UG/387246/2021 e qui in all.3). 4) Sui costi pattuiti come Iva inclusa Occorre precisare come NON avendo la Vodafone al momento della sottoscrizione del contratto (cfr. all.1), NULLA MENZIONAVA in riferimento al prezzo dell'Iva come dovuta e non avendo inserito nessuna dicitura sul relativo pagamento nella documentazione contrattuale consegnata al momento della sottoscrizione del contratto, il medesimo prezzo deve essere considerato come già comprensivo dell'imposta sul valore aggiunto (cfr. artt. 78 e 78, Direttiva 2006/112 CE del Consiglio del 28 novembre 2006 relativa al sistema comune d'Imposta sul Valore Aggiunto; Corte di Giustizia Europea, Sent. n. 249 del 07.11.2013). Inoltre dal tenore del codice civile, l'Iva è sempre inclusa (art. 1370 c.c.), a prescindere dalla qualità del

compratore, ossia se questi sia titolare di Partita Iva (e possa quindi scaricare l'imposta) o meno, mentre ai sensi dell'art. 18, comma 2, d.P.R. 633/1972, per le operazioni imponibili per le quali non è obbligatoria l'emissione di fattura il prezzo deve essere inteso – sempre e comunque – come comprensivo di Iva anche se non è specificato (non avendo neppure rilevanza la pregressa emissione di fatture, né l'esercizio di impresa, perché ciò determina solo l'obbligo per la società di versare l'Iva ma non ha rilevanza alcuna per il calcolo del prezzo); 5. Sulla eccepita inammissibilità della richiesta di risarcimento danni Da ultimo Vodafone, a pag. 5 della avversa memoria, eccepisce con forza "l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom "oltre che delle richieste di indennizzo, storno e rimborso. Non si comprende dove la controparte abbia riscontrato una richiesta di risarcimento del danno avendo lo scrivente riproposto, in questa sede, le medesime richieste del primo grado di conciliazione e cioè: "1) il rimborso di tutte le somme eccedenti la pattuizione contrattuale di euro 25,00/mese per i primi 12 mesi e di euro 30,00/ mese per le ulteriori 12 mensilità; 2) il rimborso delle "rate contributo attivazione nuovo numero (non richiesto, nè pattuite); 3) il riconoscimento e corresponsione di ogni indennizzo - anche automatico - previsto dalla carta dei servizi Vodafone, di cui si richiede l'invio in copia; 4) lo storno di ogni posizione debitoria sinora in essere e il ritiro pratica dalla società di recupero crediti incaricati, in esenzione spese; 5) la corresponsione di un indennizzo per ritardata attivazione del servizio ex art. 4 All. A, Del. n. 347/18/CONS pari ad euro 7.50 per ogni giorno di ritardo dalla richiesta alla effettiva attivazione del 8.2.2017; 6) la corresponsione di un indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti (la linea voce) ex art. 9 All. A, Del. n. 347/18/CONS, pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione; 7) la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo del 19.4.2019 ex art. 12 All. A, Del. n. 347/18/CONS, pari ad euro 300,00; 8) la produzione in copia dell'intera documentazione contrattuale sottoscritta, della carta dei servizi applicata unitamente a tutte le ftt, emesse ed ai solleciti di pagamento; 9) la produzione di un estratto conto attestante dei pagamenti eseguiti sino al 28.3.2019; 10) la corresponsione delle spese di procedura". P er i motivi esposti,si richiede all'Ill.ma Autorità adita l'accoglimento tutte le richieste di indennizzo, rimborso – o nel caso storno delle somme non dovute dallo scrivente e che la stessa Autorità riterrà di giustizia ai sensi della Delibera n. 73/11/CONS. Il tutto da calcolarsi in sede di Udienza di definizione Corecom Molise innanzi all'Autorità adita. Ogni indennizzo o rimborso a favore dello scrivente dovrà pertanto essere calcolato sino al giorno della effettiva definizione della proceduta. Con riserva di adire le opportune vie legali al fine di ottenere il risarcimento del maggior danno subito. Per tutto quanto esposto risulta quindi evidente la piena responsabilità della società Vodafone Italia S.p.A. per mancanza di trasparenza contrattuale, mancato rispetto degli oneri informativi e per aver unilateralmente modificato le condizioni di contratto sottoscritte dallo scrivente che, in ogni caso, non poteva – perché non previsto da parte convenuta – sottoscrivere le singole modifiche apportate. A ciò va aggiunta l'omessa risposta al reclamo presentato personalmente e a mezzo pec del 19.4.2019. In ogni caso tutto quanto affermato ed eccepito della società Convenuta nella memoria del 10.3.2022 non risulta supportato dall'idonea documentazione che si invita ad esibire all'udienza di definizione Corecom Molise. Deve

però essere segnalato all'Ill.ma Autorità adita che, nonostante i precedenti reclami presentati e la precedete fase conciliativa, nulla o quasi veniva prodotto dalla Vodafone. Ciò, come è evidente, ha comportato l'impegno dello scrivente nel continuare a richiedere alla Società convenuta chiarimenti rispetto al modus operandi posto in essere oltre che a presentate istanza per la presente definizione. Devono ancora una volta essere segnalate all'Ill.mo Corecom adito, le modalità di azione poste in essere dalla società convenuta che, predisponendo unilaterali modifiche contrattuali che denota un comportamento commerciale scorretto posto in essere dalla Vodafone. Ben avrebbe fatto la società convenuta ad avvertire delle modifiche contrattuali con apposita e separata comunicazione o, a seguito dei molteplici reclami presentati, ad inviate puntuale risposta. A riguardo si precisa che, in ogni caso, la società convenuta non ha mai inviato all'Istante la documentazione qui richiamata e della quale, quindi, se ne richiede la esibizione e produzione in Udienza di definizione. Trova così giustificazione l'integrale contestazione delle doglianze riportate dall'operatore Vodafone Italia S.p.A. nella su citata memoria in quanto non provate e prive di fondamento. Si richiede infine di ricevere ogni comunicazione relativa alla procedura in oggetto, ai recapiti sotto riportati unitamente. Richieste: - il rimborso di tutte le somme eccedenti la pattuizione contrattuale di euro 25,00/mese per i primi 12 mesi e di euro 30,00/ mese per le ulteriori 12 mensilità; - il rimborso delle "rate contributo attivazione nuovo numero (non richiesto, nè pattuite); - il riconoscimento e corresponsione di ogni indennizzo - anche automatico - previsto dalla carta dei servizi Vodafone, di cui si richiede l'invio in copia; - lo storno di ogni posizione debitoria sinora in essere e il ritiro pratica dalla società di recupero crediti incaricati, in esenzione spese; - la corresponsione di un indennizzo per ritardata attivazione del servizio ex art. 4 All. A, Del. n. 347/18/CONS pari ad euro 7.50 per ogni giorno di ritardo dalla richiesta alla effettiva attivazione del 8.2.2017; - la corresponsione di un indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti (la linea voce) ex art. 9 All. A, Del. n. 347/18/CONS, pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione; - la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo del 19.4.2019 ex art. 12 All. A, Del. n. 347/18/CONS, pari ad euro 300,00; - la produzione in copia dell'intera documentazione contrattuale sottoscritta, della carta dei servizi applicata unitamente a tutte le ftt, emesse ed ai solleciti di pagamento; - la produzione di un estratto conto attestante dei pagamenti eseguiti sino al 28.3.2019; - la corresponsione delle spese di procedura. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 2.500.0

2. La posizione dell'operatore

La Soc. Vodafone Italia, evidenzia per mezzo dell'Avv. Andrea Pellegrin e dell'Avv. Antonio Donato Monaco, che: in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del Sig. . Nello specifico, difatti, l'odierna esponente rappresenta di aver applicato le condizioni contrattuali pattuite, ovvero euro 25,00 al mese più un euro per 48 rinnovi di 4 settimane per l'attivazione della nuova linea con aumento, dopo 10 mesi, del costo di euro 5,00 per la velocità fibra. I costi, quindi, appaiono conformi, come peraltro comunicato all'utente mediante apposite note

informative (cfr. all. 1). Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante. Ad ogni buon conto si pone poi in rilievo 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 (cfr. all. 2). 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 inconsiderazione 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 5.6.2017del 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.". 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. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 164,74. 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 consequenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa. 6 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 164,74.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le considerazioni che seguono. In via preliminare bisogna evidenziare che l'utente, , sottoscriveva in data 26/01/2017 l'offerta IperFibra fino a 50 Mega per un importo di 25 euro ogni 4 settimane con inclusi 50 Mega gratis per i primi 12 rinnovi di 4 settimane per poi avere un costo di 30 euro ogni 4 settimane. Tale offerta, che veniva allegata dall'utente alle repliche del 30/03/2022, prevedeva la corresponsione di un contributo di attivazione di 1 euro per 48 rinnovi di 4 settimane. 1. Alla luce degli elementi sopra riportati, non risultano somme eccedenti la pattuizione contrattuale, difatti le prime sei (6) fatture prevedevano un importo totale di 52,00 euro così composto (25 euro ogni 4 settimane più 1 euro per il contributo di attivazione da moltiplicare per 2 rinnovi da quattro settimane 25+1=26x2=52). Successivamente l'importo aumentava di 5 euro ogni quattro settimane, passando a 62,00 euro (30 euro ogni 4 settimane più 1 euro per il con-tributo di attivazione da moltiplicare per 2 rinnovi da quattro settimane 30+1=31x2=62). Con la fattura n.AI07976682 del 28 aprile 2018 veniva, correttamente, comunicato l'aumento di € 3,00 al mese a partire dalla prima fattura successiva al 10 luglio, con la stessa veniva informato l'utente circa la possibilità di recedere dal contratto o passare ad altro operatore senza penali fino al giorno antecedente la variazione contrattuale. Stessa tipologia di comunicazione veniva effettuata con la fattura n.AI5882769 del 28 agosto 2018 con la quale si preannunciava l'aumento di € 2,50 al mese a partire dalla prima fattura emessa dopo il 10 novembre 2018. In merito alla contestazione delle fatture l'utente presentava un primo reclamo in data 5/01/2019, a distanza di due anni dalla sottoscrizione del contratto, lamentando la difformità degli importi addebitati in fattura rispet-to a quanto contrattualmente concordato. A tal proposito, l'art.14 delle condi-zioni generali per il servizio internet o fibra di Vodafone, titolato "Reclami sulla fatturazione" testualmente recita: Eventuali reclami in merito agli importi indicati nel conto telefonico per il servizio dovranno essere inoltrati a Vodafone entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricezione del conto telefonico, tramite raccomandata con avviso di ricevimento, o con le altre modalità convenute, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati. Vodafone esaminerà il reclamo e, in caso di rigetto, fornirà risposta entro 45 giorni dal ricevimento del medesimo. Qualora il reclamo sia riconosciuto fondato, Vodafone provvederà a riaccreditare gli importi non dovuti eventualmente applicando gli indennizzi previsti dalla carta del Cliente e/o dalle normative vigenti. In difetto, la fattura si in-tenderà accettata per l'intero importo. E' opportuno rilevare che il primo reclamo in merito all'aumento degli importi veniva effettuato solo il 5/01/2019 circa due anni dopo l'avvio del rapporto contrattuale intercorrente dall' 8/02/2017, pertanto, alla luce del citato art.14, è possibile prendere in esame esclusivamente le fat-ture successive a tale data. In particolare, la fattura n.AI23929042 del 28/12/2018 dell'importo di €73,00 risulta essere conforme a quanto preventivamente comunicato con la ft. n.AI15882769 del

28/08/2018 con la quale l'operatore comuni-cava che "a partire dalla prima fattura emessa dopo il 10 novembre 2018 l'offerta di rete fissa sarebbe aumentata di € 2,50 al mese, Vodafone, inoltre, metteva al corrente l'utente che ai sensi dell'art.70 comma 4 del Decreto legislativo 1° agosto 2003 n.259, della Delibera 519/15/CONS e delle Condizioni Generali di Contratto aveva la possibilità di recedere dal contratto o passare ad altro operatore senza penali né costi di disattivazione fino al giorno prima della varia-zione contrattuale, ossia fino al giorno precedente all'emissione della successiva fattura, specificando come causale del recesso " modifica delle condizioni contrattuali"". E' bene precisare che la stessa tipologia di variazione delle condizioni contrattuali era già avvenuta ed era stata comunicata con la ft. n.AI07976682 del 28/04/2018, in questa circostanza l'aumento annunciato di €3,00 era addirittura maggiore di quello avvenuto in data 28/12/2018 ma nessun reclamo veniva effettuato dall'utente accettando di conseguenza la fattura e la relativa variazione contrattuale. Gli importi sopra indicati quindi rispettavano fedelmente quanto indicato nell'offerta sottoscritta dall'avvocato , non rilevando affatto l'imposta sul valore aggiunto sul costo finale della promozione, inoltre, l'operatore correttamente informava l'utente circa la possibilità di recedere dal contratto senza penali fino al giorno prima della variazione contrattuale unilatera-le. Vista altresì, la natura professionale dell'utente in questione, si ritiene che quest'ultimo avrebbe dovuto prendere visione delle comunicazioni presenti in fattura avendo, di conseguenza, la possibilità di recedere dal contratto senza co-sti effettuando il recesso con le modalità ed i tempi previsti. 2. La richiesta di rimborso delle "rate contributo attivazione nuovo numero" va parimenti rigettata, infatti, l'offerta IperFibra sottoscritta ed allegata dall'utente al-le repliche del 30/03/2022, prevedeva il contributo di attivazione di 1 euro per 48 rinnovi di 4 settimane per la nuova linea. Questo costo veniva addebitato al ricorrente sin dalla prima fattura del 30/03/2017 e mai veniva contestato fino al re-clamo del 01/04/2019. 3. In base alle risultanze istruttorie nessun indennizzo risulta dovuto. 4. Alla luce dei suesposti punti 1,2 la posizione debitoria non può essere stornata. 5. In merito alle richieste avanzate al punto 5 è d'uopo precisare che in base alla Carta dei servizi Vodafone, il tempo massimo per l'attivazione del servizio fisso e per per il trasloco dell'utenza è di 60 (sessanta) giorni solari. Ergo, nessun indennizzo può essere corrisposto a parte istante considerando che dalla data di sottoscrizione del contratto 30/01/2017 alla data di attivazione 08/02/2017, tra-scorrevano soltanto 9 (nove) giorni. 6. La linea voce risulta presente nel riepilogo dell'offerta IperFibra fino a 50 Mega per cui la relativa domanda di indennizzo non può accogliersi, inoltre la linea vo-ce non è mai stata oggetto di reclamo. 7. In riferimento alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 19/04/2019 bisogna evidenziare che quest'ultimo ricalcava pedissequamente quanto già esposto nel precedente reclamo del 31/03/2019 a cui l'operatore aveva puntualmente risposto in data 17/04/2019, aggiungendo esclusivamente il docu-mento di identità che andava a completare la documentazione necessaria ai fini del recesso. Vista l'identità delle questioni riportate nei reclami del 31/03/2019 e del 19/04/2019, si ritiene che l'operatore non fosse tenuto a dare un'ulteriore ri-sposta considerando che, di fatto, prendeva in carico la richiesta di recesso che portava a termine il 18/05/2019. 8. 9. In merito ai punti 8 e 9, questi ultimi risultano inconferenti e non rientranti nelle competenze di questa Autorità. 10 Alla luce

delle suesposte considerazioni, le domande dell'utente non risultano accoglibili, inoltre, non avendo rispettato il principio di chiarezza e sinteticità, in base a quanto disposto dalle linee guida in materia di risoluzione delle controversie (III.5.4), a norma dell'art.16 co.3 del. 230/18/CONS, non si riconoscono le spese di procedura.

DELIBERA

Articolo 1

1. Per le motivazioni illustrate in premessa, l'istanza GU14/491972/2022 viene rigettata.

2. 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.

3. 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.

Campobasso, 06/04/2023

IL PRESIDENTE

Fabio Talucci
06.04.2023
09:54:00
GMT+01:00