



DELIBERA N. 78/2022

(GU14/261434/2020)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 17/03/2022;

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*”;

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 [REDACTED] del 27/03/2020 acquisita con protocollo n. 0137129 del 27/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta: - la Violazione della decisione delibera AGCOM n. 57/16/CIR tra le parti del 24.03.2016, fino ad almeno il 28.05.2018 allorquando veniva notificata la comunicazione di emissione di una nota di credito emessa in data 10.05.2018 n. ZZ08050290 e venivano adeguate le illegittime fatture a quanto previsto dall’ AGCOM (contributo di euro 79,80 bimestrale). -la Mancata risposta ai reclami a mezzo PEC contenenti contestazione illegittima fatturazioni gonfiate e difformi dal provvedimento



AGCOM con invito ad adempiere al detto provvedimento stornando le dette fatture ed adeguandole alle somme da pagare previste nel provvedimento AGCOM. Sempre l'utente evidenzia che per il periodo di fatturazione dal 24 luglio 2019 e fino ad oggi, ad iniziare quindi dalla fattura [REDACTED] del 27.07.2019 la Vodafone persiste nel richiedere il pagamento indebito di euro 138,41 bimestrale (invece di 79,80 oggetto della decisione dall' AGCOM), per precedenti fatture non saldate, con i conseguenti provvedimenti. Le Richieste dell'utente sono: 1) - Indennizzo per inadempimento della decisione AGCOM del 24.03.2016 dalla sua emissione fino al 28.05.2018, data di adeguamento di Vodafone ad un corretto servizio di fatturazione e di informativa della emissione della ordinata nota di credito del 10.05.2018 (peraltro non ancora ricevuta); il tutto per euro 7,50 giornalieri (in applicazione analogica dell'art. 13 comma 7 delibera AGCOM sugli indennizzi) da moltiplicarsi per giorni 795 di inadempimento, per un totale richiesto di euro 5.962,05 (cinquemila962,05). 2) - indennizzo della mancata risposta ai reclami di cui alla PEC citate (ad iniziare da quelle del 13 e del 14.07.2016) fino al 28.05.2018) in ragione di euro 2,50 al giorno o superiore, per un massimo previsto di euro 300,00; 3) - rimborso di una mensilità per ogni anno pagata in eccesso ed indebitamente alla luce della illegittima pretesa fatturazione non su base mensile come previsto dall'AGCOM ma a quattro settimane; tanto per almeno euro 79,80 o superiore essendo decorsi da provvedimento AGCOM allo adeguamento due anni e due mesi. Il tutto per una somma totale di euro 6.341,85. In subordine chiede per le suddette tre causali le minori somme ritenuta congrue dalla Autorità adita, sempre con gli interessi legali dalla maturazione al saldo. Con riserva di richiedere in separata sede il risarcimento dei notevoli danni anche non patrimoniali pure subiti a causa degli illegittimi e vessatori comportamenti di Vodafone Italia Spa, nonché di azionare ulteriore procedura innanzi al Corecom e poi all'AGCOM in relazione ai comportamenti illegittimi successivi alla data di presentazione del tentativo di conciliazione di cui alla presente procedura.

2. La posizione dell'operatore

La Vodafone, in merito al contratto avente codice cliente [REDACTED] in via preliminare eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione e che eventuali domande eccedenti la richiesta trattata dinanzi al Co.Re.Com., dovranno essere considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Vodafone, sempre in via preliminare, eccepisce l'inammissibilità / improcedibilità delle richieste di indennizzo ex adverso avanzate poiché le medesime trovano fondamento, in realtà, meramente nell'asserito ritardo e/o mancata esecuzione della Delibera Agcom 57/16/CIR, in quanto la fattispecie, secondo Vodafone, non è contemplata dalla Delibera 347/2018/CONS. A tal riguardo, la Vodafone rappresenta di aver comunque provveduto all'adeguamento delle fatture ed alla relativa emissione delle seguenti note di credito ZZ06075981 dell'11.8.2016 di euro 1.184,21, ZZ06075983 dell'11.8.2016 di euro 295,15 e ZZ06112616 del 5.12.2016 di euro 138,01, come peraltro comunicato all'istante con apposita nota informativa del



5.12.2016. Successivamente, poi, a seguito del reclamo inviato il 17.4.2018 il Servizio Clienti ha altresì eseguito la normalizzazione della posizione amministrativa dell'utente con annessa emissione della nota di credito ZZ08950290 del 10.5.2018 di euro 1.005,53 a storno dell'insoluto presente. Vodafone ha inoltre inviato una proposta conciliativa di euro 150,00 e, inoltre, ha attivato lo sconto del 100% sul link e di euro 10,00 sulla sim voce [REDACTED]. La Vodafone dichiara che sono stati emessi ulteriori accrediti in fattura di vario importo al fine di raggiungere l'importo di euro 79,80, previsto dal provvedimento in oggetto. E che tali accrediti sono visibili a partire dalla fattura n. [REDACTED] del 27.7.2019. Infine la Vodafone eccepisce l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare il procedimento de quo avente GU14/261434/2020 è stato riunito al procedimento più recente avente GU14/429616/2021, Protocollato il 27/01/2022 n. 0028380, in quanto ai sensi dell'art. 18 Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (all. A alla delibera n. 203/18/CONS come modificato dalla delibera n. 390/21/CONS), comma 4 prevede che " 4. Il Responsabile del procedimento, sentite le parti interessate, può disporre la riunione di più procedimenti pendenti aventi a oggetto controversie che siano connesse sotto il profilo soggettivo o oggettivo". Pertanto, questo procedimento va archiviato ai sensi dell'art. 21, comma 2 che recita: " 2. Il Responsabile del procedimento dispone, altresì, l'archiviazione del procedimento nei casi di inammissibilità ovvero di improcedibilità dell'istanza.". Pertanto, si procede alla motivazione dei procedimenti riuniti. In via preliminare non merita accoglimento l'eccezione sollevata dall'Operatore circa l'ammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante non oggetto del preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione, relativamente alle richieste formulate dall'istante volte alla liquidazione degli indennizzi. Pertanto, viene respinta, l'eccezione, posta dal gestore, circa la mancata rispondenza delle richieste avanzate nel primo e nel secondo grado del tentativo di conciliazione, in quanto da verifica effettuata, le stesse richieste sono giudicate coincidenti. L'istante lamenta la violazione della definizione sfociata con delibera di decisione dell'AGCOM n. 57/16/CIR del 24.03.2016: - dalla sua emissione fino al 28.05.2018, data di adeguamento di Vodafone ad un corretto servizio di fatturazione e di informativa per un totale di 795 gg., (primo periodo) - dal 24.05.2019 al 08.05.2020 per un totale di 350 gg.(secondo periodo). Orbene, risulta documentalmente dall'elenco delle fatture depositate dall'utente che, nonostante le plurime diffide ad eseguire la Delibera AGCOM n. 57/16/CIR del 24.03.2016 (la quale obbligava Vodafone a richiedere il pagamento di euro 79,80 bimestrali), Vodafone abbia continuato a fatturare somme di gran lunga più elevate fino maggio 2018, quando finalmente ha iniziato ad adeguarsi alla delibera sopra citata, per poi rincorrere nella violazione, come sopra documentata dalla stessa fattura del 2019 prodotta da Vodafone. Sul punto l'operatore precisa l'infondatezza, 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 dell'istante. Sul punto, si richiamano i già citati principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, secondo i quali a fronte dell'inadempimento del debitore, sarà quest'ultimo a dover fornire la prova dell'avvenuto adempimento o, che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Inoltre, gli operatori telefonici devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute a circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero a problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione. In base a tali principi, spettava all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito alla richiesta da parte dell'utente. Pertanto dall'esperita istruttoria risulta che a della evidente mancata esecuzione e/o ritardo della delibera AGCOM del 2016 tra le parti, occorre applicare la disciplina prevista dall'art. 9 in tema di indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, pari ad euro 5,00 al giorno. Pertanto, per il primo periodo, essendo trascorsi 795 gg, dal 24.03.2016 (data di emissione della Delibera tra le parti) ed il 28.05.2018 (data della prima fattura adeguata alla delibera tra le parti), l'utente avrà diritto ad un indennizzo pari ad euro 3.975,00 (5,00 euro x 795 giorni) ex art 9 della citata delibera sugli indennizzi. Tuttavia poiché la Vodafone ha dimostrato di aver emesso nota di credito ZZ08950290 del 10.5.2018 di euro 1.005,53 , per il primo periodo, la somma da indennizzare è di euro 2.969,47. Per il secondo periodo, essendo trascorsi 350 gg., dal 24.05.2019 al 08.05.2020, l'utente avrà diritto ad un indennizzo pari ad euro 1.750 (5,00 euro x 350 giorni) ex art 9 della citata delibera sugli indennizzi. Si accoglie la suddetta domanda nei termini sopra precisati, per un importo totale di euro 4.719,47. Sulla mancata risposta ai reclami, la richiesta non risulta accoglibile in quanto è assorbita dal riconoscimento delle citate domande principali. In relazione alle richieste dei gravi danni subiti dall'utente a causa dei suddetti inadempimenti, le stesse non possono essere accolte, restando esclusi dalla normativa Agcom. In ultimo, non sono ammesse a rimborso le spese di procedura, in quanto si ribadisce la gratuità della stessa procedura e la gestione telematica delle varie fasi del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore Vodafone Italia SPA è tenuto a corrispondere per i motivi in premessa tramite bonifico/assegno circolare all'istante entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto la somma complessiva di euro 4.719,47.



(quattromilasettecentodiannove,47). Ogni altra richiesta è rigettata per i motivi in premessa.

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.

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco