



DELIBERA N

38/2022

(GU14/371416/2020)

## 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 29/12/2020 acquisita con protocollo n. 0549875 del 29/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### 1. La posizione dell’istante

L’istante, intestataria di due utenze fisse (l’una su [REDACTED] e l’altra su [REDACTED] entrambe fornite la Vodafone Italia S.p.A, all’esito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo, ha presentato istanza di definizione con la quale lamenta che, a seguito della stipula, nel mese di ottobre 2019, del contratto per la propria abitazione [REDACTED] (n [REDACTED]), per la quale aveva scelto in via esclusiva come metodo di pagamento l’addebito bancario, alla ricezione della prima fattura aveva constatato con stupore che nella stessa era stata contabilizzata anche l’utenza n.



██████████ di cui la medesima, già a far data dal 2018, era titolare a ██████████ con estensione dell'addebito in conto anche della citata utenza, sebbene il relativo servizio non fosse mai stato richiesto e/o autorizzato. Rappresentava altresì che, presentato formale reclamo, l'Operatore rispondeva che in fase di attivazione dell'offerta Internet Unlimited sottoscritta a ottobre 2019 sarebbe stata la stessa parte a scegliere "...come metodo di pagamento la domiciliazione bancaria ...". Circostanza questa, che l'utente nega fermamente, atteso che l'utenza ██████████ è destinata ai suoi inquilini e le relative fatture sono state sempre pagate con bollettino postale, almeno fino all'attivazione del nuovo contratto per l'utenza ██████████. Considerato che le rimostranze proposte telefonicamente al 190 non sortivano alcun effetto e che anche la pec di risposta della Vodafone, a parere della parte, si palesava insoddisfacente e configurava una evidente violazione contrattuale e un illecito accesso al suo conto corrente, con la proposizione della istanza in trattazione chiedeva all'Operatore di emettere le future fatture separatamente e, in particolare, quella di ██████████ (utenza n. ██████████) da recapitare al solito indirizzo (Via ██████████) e da pagarsi con bollettino postale e, per quella di ██████████ (n. ██████████), così come pattuito, applicare quale metodo di pagamento l'addebito bancario. Chiedeva, altresì, le fosse riconosciuto a titolo di indennizzo, l'importo di €. 500,00. In sede di replica alla memoria depositata dall'Operatore, l'istante integrava le citate domande con le ulteriori richieste di riconoscimento dell'indennizzo (nella misura massima di euro 300.00) per la inadeguata risposta al reclamo e dell'indennizzo per l'attivazione mai richiesta del numero provvisorio (██████████) (a detta dell'utente mai utilizzato fino alla avvenuta migrazione).

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nell'ambito di questa procedura, ha prodotto memoria a suo favore nei termini di cui all'art. 16 comma 2 del regolamento Allegato A alla delibera 353/19/CONS. con la quale in via preliminare ha eccepito l'infondatezza delle domande avanzate dalla parte in quanto: "su codice cliente 2 1.44251621 sono attive le numerazioni fisse per utenze ubicate a ██████████ ed utenze ubicate a ██████████" e "...come previsto dalle condizioni generali di contratto...per lo stesso codice cliente è previsto un unico indirizzo di spedizione per le fatture ed un unico metodo di pagamento". Opponeva che la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante fosse priva di rilievo giuridico e, comunque, generica, non circostanziata e non provata, non risultando indicato neanche quali fossero le fatture e l'esatto importo degli addebiti contestati. Sosteneva che alcun reclamo formale scritto le fosse mai pervenuto in relazione alla problematica in trattazione e che, comunque, le singole fatture possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione (citando a sostegno Del. N. 22 del 17/04/2017 Co.Re.Com. Puglia). Insisteva, inoltre, sulla necessaria tempestività del reclamo, la cui proposizione tardiva produrrebbe una lesione del diritto di difesa dell'Operatore al quale verrebbe preclusa la possibilità di conservare i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura (così come statuito in materia dall'Agcom, nella Determina n. 49/15/DIT). Obiettava, ancora, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, in quanto espressamente esclusa dalla normativa Agcom



e la mancata produzione, da parte dell'istante, di prove concrete a sostegno della propria tesi. Concludeva, pertanto, per l'integrale rigetto dell'istanza, anche alla luce del fatto che, a suo dire, l'utente non avrebbe evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno (vedasi art. 1227 c.c). Alla predetta memoria replicava compiutamente la parte, ribadendo che la scelta del pagamento delle fatture mediante addebito bancario era stata operata per la sola utenza [REDACTED] atteso che l'utenza [REDACTED] (peraltro attivata venti mesi prima di quella [REDACTED]) è relativa ad abitazione di proprietà dell'istante, ma ceduta in affitto. Confermava che, ciò nonostante, con la prima fattura della nuova utenza emessa il 06/11/19, l'Operatore – unilateralmente e senza alcuna autorizzazione specifica – aveva iniziato ad addebitare e riscuotere (come tutt'oggi) anche gli importi relativi all'utenza [REDACTED], riunificando il metodo di pagamento delle due utenze. Lamentava, altresì, la presenza (nella fattura del 06/11/19) di diverse incongruenze, tra le quali la fatturazione di canoni (di cui chiedeva il rimborso) per il numero provvisorio [REDACTED] assegnato da Vodafone ma mai richiesto dall'utente e, oltretutto, mai utilizzato né come servizio voce né come servizio dati fino alla migrazione del vecchio n. [REDACTED]. Rivendicava la rituale e tempestiva proposizione del reclamo in data 10/01/2020 e la circostanza che, allo stesso, il Gestore telefonico avesse anche risposto, seppur in questo frangente (contraddicendo le sue stesse difese) si sia spinto anche a negarne la proposizione. Eccepiva l'assenza, nelle Condizioni Contrattuali allegata da Vodafone, di qualsiasi voce secondo la quale "...per lo stesso codice cliente è previsto un unico indirizzo di spedizione per le fatture ed un unico metodo di pagamento". Obiettava, infine, l'irrelevanza del riferimento al dettaglio traffico (che alcun rilievo ha con la presente controversia), l'inconsistenza della eccezione di pretesa violazione del diritto di difesa e della necessità che le fatture siano contestate entro 45 giorni dalla loro emissione e la inconferenza del richiamo all'art. 1227 del Codice Civile sulla diligenza che il creditore avrebbe dovuto tenere per ridursi il danno. Nel rinnovare, modificare e meglio precisare le richieste in istanza, chiedeva: 1. L'indennizzo per la inadeguata risposta al reclamo PEC del 10/01/2020 nella misura massima di €. 300,00. 2. Il ripristino della modalità di pagamento con bollettino postale per l'utenza sita in [REDACTED] lasciando invariata la modalità di pagamento a mezzo SEPA per le fatture dell'utenza di [REDACTED]. 3. L'indennizzo previsto dall'art. 13 comma 7 della Del. 347/18/CONS per la variazione, unilaterale, forzosa e non prevista dalle Condizioni Contrattuali Vodafone, del metodo di pagamento concordato nel contratto del febbraio 2018. 4. L'indennizzo per l'attivazione mai richiesta del numero provvisorio [REDACTED] inutilizzato e inutilizzabile dalla cliente fino alla avvenuta migrazione.

### 3. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte, così come da ultimo riproposte ed integrate nelle repliche, meritano parziale accoglimento, per le ragioni di seguito precisate. Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento e si configura debitamente documentata e provata. Ed infatti, l'istante si è fatto carico di allegare al fascicolo documentale copia del reclamo inoltrato a mezzo pec



in data 10/01/20 alla Vodafone, copia dell'ultima fattura emessa (in data 06/09/19) dal Gestore telefonico per la sola l'utenza [REDACTED] e della fattura del 06/11/2019 relativa sia all'utenza [REDACTED] che a quella [REDACTED], sulla base della quale venne inoltrato reclamo. Non risultano agli atti le copie dei contratti sottoscritti dall'utente, sebbene la relativa allegazione sia stata sollecitata dal responsabile del procedimento. Il mancato deposito è stato motivato dalla parte con la indisponibilità della suddetta documentazione, atteso che il contratto per l'utenza [REDACTED] venne sottoscritto presso un negozio Vodafone che però non ne rilasciò copia e il consenso per il contratto [REDACTED] (n. [REDACTED]) venne prestato con ordine verbale, al quale non ha mai fatto seguito l'invio di copia del contratto da parte del Gestore telefonico. Vodafone S.p.A., per contro, sul punto è rimasta inerte, nulla avendo prodotto né in occasione del deposito della memoria né a seguito della richiesta istruttoria. Ad ogni buon conto, pur a fronte della citata carenza documentale, il contenuto dei due contratti è facilmente desumibile dalle fatture esibite in atti dall'istante. La fattura n. [REDACTED] del 06/09/19, relativa all'utenza [REDACTED] n. [REDACTED] infatti, attesta in modo incontestabile che fino al mese di settembre 2019 le fatture in formato cartaceo dell'utenza [REDACTED] venivano inviate presso l'abitazione sita in [REDACTED] [REDACTED] e il pagamento avveniva mediante bollettino postale. La fattura n. [REDACTED] del 06/11/19, emessa a seguito della sottoscrizione del contratto per l'utenza [REDACTED], conferma quanto obiettato dall'utente e cioè che dopo la stipula del nuovo contratto, la Vodafone iniziò ad emettere un'unica fattura comprendente anche i consumi dell'utenza [REDACTED] oltretutto con addebito su conto corrente dell'istante dei costi di entrambe le utenze. Dal tenore della memoria depositata dall'Operatore (che nei fatti conferma la circostanza) e dall'udienza di discussione, è emerso, inoltre, che le due utenze, a tutt'oggi, vengono contabilizzate mediante l'emissione di un'unica fattura e che i relativi costi vengono addebitati sul conto corrente della parte. Ciò premesso, passando alla verifica della conformità dell'operato del Gestore con quanto pattuito con l'utente e/o previsto nelle Condizioni generali di Contratto, in via preliminare è doveroso osservare che in nessun passo delle Condizioni Generali di contratto è dato evincere quanto asserito nelle proprie difese dalla Vodafone Italia S.p.A. e, cioè, che: laddove il codice cliente sia univoco, le fatture debbano essere emesse in un'unica soluzione e le modalità di pagamento essere identiche. Aggiungasi che la mancata esibizione dei contratti (ed in particolare di quello relativo alla utenza [REDACTED]) impone di considerare non provata anche la circostanza secondo cui la parte, in fase di attivazione dell'offerta Internet Unlimited sottoscritta a ottobre 2019, sarebbe stata resa edotta (prestando il relativo consenso) che la scelta della domiciliazione bancaria per l'utenza [REDACTED] avrebbe comportato l'estensione del medesimo metodo di pagamento anche all'utenza [REDACTED]. Né, d'altro canto, appare credibile che, in assenza di specifica pattuizione all'uopo raggiunta tra le parti, che con la stipula di un nuovo contratto si possano automaticamente modificare le condizioni di un contratto antecedente relativo a diversa utenza allocata in altra città. Appare dunque chiaro che, nel caso in esame, da parte del Gestore telefonico e con riferimento alla utenza n. [REDACTED], sia stata operata una variazione unilaterale e non prevista dalle Condizioni Contrattuali Vodafone del metodo di pagamento concordato con l'utente che, peraltro, ha comportato anche un discutibile e non autorizzato accesso sul conto corrente dell'utente. Ne deriva, pertanto, che la modifica è



da considerarsi viziata, il tutto con l'effetto che l'Operatore Vodafone Italia S.p.A. è tenuto, entro 120 giorni dalla notifica del presente provvedimento, a ripristinare a propria cura e spese, con riferimento alla utenza n. [REDACTED] la precedente modalità di emissione e pagamento (con bollettino postale) delle fatture e ad inoltrare le stesse ed i relativi bollettini presso l'indirizzo ove l'utenza è allocata (nello specifico in [REDACTED] [REDACTED]) e a contabilizzare in modo separato (giusta emissione di diverse fatture) l'utenza [REDACTED] n. [REDACTED] per la quale lasciare invariata la modalità di pagamento a mezzo SEPA. Il tutto in accoglimento della richiesta di cui al punto 2) della memoria di replica. Passando all'esame della richiesta di indennizzo formulata dalla parte di cui al punto 3) delle repliche, atteso che la lamentata "... variazione, unilaterale, forzosa e non prevista dalle Condizioni Contrattuali Vodafone, del metodo di pagamento concordato nel contratto del febbraio 2018" è assimilabile all'ipotesi contemplata dall'art. 9 comma 2 della Del. 347/18/CONS relativa all'attivazione di un servizio non richiesto e che l'inadempimento dell'Operatore nel caso in esame risulta palese e reiterato nel tempo (anche alla luce della tempestività del reclamo), per il combinato disposto del predetto art. 9 comma 2 della Del. 347/18/CONS con l'art. 13 comma 7 della Del. 347/18/CONS., deve riconoscersi in favore della parte l'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, per un importo giornaliero (trattandosi di servizio accessorio) di €. 2.50 al giorno, con decorrenza dal quarantaseiesimo giorno dalla proposizione del reclamo e sino alla notifica del presente provvedimento, per complessivi 740 giorni. Il tutto per un totale di €. 1.850,00 (Milleottocentocinquanta/00) che l'Operatore sarà tenuto a versare in favore della parte, nel termine di 120 giorni dalla notifica del presente atto, mediante bonifico bancario su c/c dell'utente o assegno circolare. La domanda di cui al punto 1) della memoria di replica (Indennizzo per la inadeguata risposta al reclamo del 10/01/2020 nella misura massima di euro 300,00) non può essere accolta in quanto è da ritenersi assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo per attivazione di servizio non richiesto. Egualmente non può essere accolta la domanda di indennizzo per l'attivazione mai richiesta del numero provvisorio [REDACTED], di cui di cui al punto 4) della memoria di replica, in quanto si tratta indubbiamente di domanda nuova, formulata per la prima volta nella citata memoria (non essendovene traccia nell'istanza di conciliazione incardinata con UG 249575/2020) e rispetto alla quale non risulta assolto il tentativo obbligatorio di conciliazione. Per completezza, in ultimo, si evidenzia che le eccezioni formulate dall'Operatore non sono state provate, si sono dimostrate infondate e, in taluni casi, del tutto inconferenti con la vicenda in trattazione. Ed infatti, fermo quanto rilevato con riferimento alle Condizioni Generali di Contratto dalle quali non è dato evincere che "...per lo stesso codice cliente è previsto un unico indirizzo di spedizione per le fatture ed un unico metodo di pagamento", la mancata esibizione del contratto relativo alla utenza napoletana ha impedito qualunque verifica in merito al fatto che con esso sia stata concordata la modifica delle modalità di pagamento anche per l'utenza [REDACTED]. La tesi della mancata presentazione di un reclamo formale scritto da parte dell'utente è stata confutata dal deposito in atti del reclamo pec inoltrato alla Vodafone in data 10/01/20. Reclamo al quale, è doveroso sottolinearlo, il Gestore telefonico diede riscontro in data 30/01/20 e che si configura proposto in modo tempestivo anche alla luce di quanto disposto da codesta Autorità con determina n. 49/15/DIT. Infondata è l'eccezione circa

l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, in quanto l'istante si è limitato a formulare domande di natura prettamente indennitaria. Il richiamo alla necessità che le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione e la tesi secondo la quale la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante fosse priva di rilievo giuridico, generica e non circostanziata si palesa inconferente nella vicenda in trattazione. La contestazione mossa, infatti, non riguarda le singole fatture e/o a pretesi errori in esse contenuti e men che meno ha ad oggetto gli addebiti che, peraltro, per stessa ammissione dell'Operatore, risultano tutti saldati. Oggetto dell'istanza, per contro, sono le modalità di emissione e riscossione delle fatture relative alla utenza [REDACTED] a far data dal mese di novembre 2019, non conforme a quanto concordato nel contratto del febbraio 2018 e che ha prodotto una modifica unilaterale delle condizioni contrattuali mai autorizzata dalla parte. Egualmente inconferente è il richiamo ai contenuti dell'art. 1227 c.c. sia perché la condotta tenuta dall'utente, per tutto quanto in precedenza argomentato (e documentato dalla parte), è stata irreprensibile e diligente e sia perché la citata norma si riferisce all'eventuale fatto colposo del creditore (figura non assimilabile a quella dell'odierno istante) e all'ipotetico riconoscimento del risarcimento del danno, che come rilevato dallo stesso Operatore, è fattispecie espressamente esclusa dalla normativa Agcom.

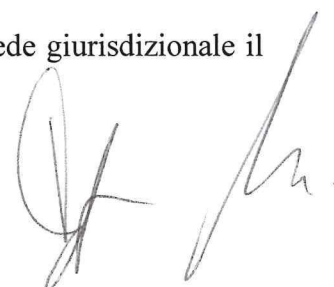
## DELIBERA

### Articolo 1

1. L'operatore Vodafone Italia SPA., in parziale accoglimento dell'istanza del 29/12/2020, è tenuta entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente provvedimento a ripristinare, a propria cura e spese, con riferimento alla utenza n. [REDACTED] la precedente modalità di emissione e di pagamento mediante bollettino postale delle fatture e ad inoltrare le stesse fatture ed i relativi bollettini presso l'indirizzo, ove l'utenza è allocata in [REDACTED] nonché a contabilizzare in modo separato, giusta emissione di distinte fatture, l'utenza [REDACTED] n. [REDACTED], per la quale si lascia invariata la modalità di pagamento a mezzo SEPA. L'Operatore Vodafone Italia S.p.A., inoltre, è tenuto a corrispondere, a titolo di indennizzo in favore dell'istante, la somma totale di €. 1.850,00 (Milleottocentocinquanta/00), per i motivi in premessa, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente atto mediante bonifico bancario/assegno circolare all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo 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.





AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

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 PRESIDENTE  
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM  
Dott. Alfredo Aurilio