



DELIBERA N. 23/2023

██████████ / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/549149/2022)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 13/04/2023;

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*” e ss.mm.;

VISTA l’istanza di ██████████ del 09/09/2022;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Posizione istante: L’utente ██████████ contesta l’attivazione senza alcun consenso, scritto o verbale, del contratto con codice cliente ██████████ e dichiara che nel contratto, che l’operatore non allega per intero, ma del quale produce due schermate, si rileva facilmente che: 1. Il contatto mail di riferimento è intestato al marito dell’istante, ██████████, già cliente Vodafone con il numero ██████████, lo stesso che sarebbe dovuto migrare da WindTre a nome della moglie; 2. Il numero di telefono mobile di riferimento



██████████ è sempre del marito della cliente; 3. L'indirizzo riportato in fattura ██████████ ██████████ non esiste; infatti, evidenzia l'utente, la D è stata aggiunta, con il preciso scopo di generare un'utenza parallela a quella del marito, che risiede con la moglie a ██████████; 4. In tal senso concorre anche il codice segreto ██████████ ritenuto dall'utente assolutamente inesistente e appositamente falsificato. L'utente afferma che il numero provvisorio ██████████ riportato sul contratto non figura in bolletta. Non essendoci mai stata migrazione con attivazione del numero ██████████ perché quest'ultimo era già migrato da WindTre a Vodafone a nome del marito. La SIM prevista dal contratto per navigazione iniziale e di backup, con numero telefonico ██████████ seriale ██████████ non è mai pervenuta all'utente e infatti il numero non compare sulle fatture emesse indebitamente da Vodafone. Il rivenditore che figura nel contratto, ██████████ SRLS, avrebbe sede a ██████████ località che dista almeno 10 km dalla residenza dell'Istante, che mai si è recata presso la sede, così come nessun rappresentante della ██████████ SRLS si è mai recato dalla signora ██████████ Per tutto quanto sopra appare evidente, secondo l'utente, che ignoti rappresentanti di Vodafone sono venuti in possesso dei dati sensibili della cliente, probabilmente sfruttando il parallelo procedimento di migrazione della numerazione intestata al marito ██████████ e li hanno utilizzati per l'attivazione di un contratto "fantasma" che prevedeva la medesima offerta "Internet Unlimited 21" attivata al coniuge ██████████ al medesimo indirizzo di ██████████ regolarmente modificato in ██████████ Non vi è quindi, ribadisce l'utente, contrariamente a quanto imprudentemente sostenuto, dal legale di controparte nessuna numerazione accessoria allo ██████████ Secondo l'utente Vodafone ha attivato senza alcun consenso della signora ██████████ il numero ██████████ 7. Vodafone in data 20/10/2021 ha emesso fattura n. ██████████ intestata all'utente, di importo pari a euro 29,72 nella quale compare il numero ██████████ L'utente dichiara che l'offerta commerciale citata in fattura "Internet unlimited 21" per il periodo 31/07/2021 - 15/10/2021, non è mai stata concordata in quanto si dispone in famiglia di altra numerazione fissa intestata al marito, già cliente Vodafone. Pertanto, non c'era alcuna necessità di altro numero di telefono che comunque avrebbe avuto bisogno di una ulteriore predisposizione – mancante. L'Istante precisa che nelle bollette esistono altri macroscopici errori: solo per esempio non esaustivo, ribadisce l'utente, servizi secondo Vodafone sarebbero funzionanti (cosa non vera) dall'8 settembre 2021, mentre la Vodafone Station, necessaria alla fruizione, è stata consegnata (senza alcuna opera di installazione e/o predisposizione) il 17/09/2021, nove giorni dopo. L'utente dichiara che la numerazione non ha mai funzionato e risulta irraggiungibile al tentativo di chiamata, e che l'operatore abbia insistito emettendo ulteriore fattura n. ██████████ di importo pari ad euro 49,79 che la cliente non ha saldato, come la precedente, perché entrambe generate a fronte di un contratto mai sottoscritto e di servizi "attivati" senza alcuna richiesta. Malgrado i diversi reclami al servizio clienti, non è stato possibile reperire alcun tipo di informazioni sull'indebito contratto. Per quanto sopra esposto l'utente richiede al gestore Vodafone: L'indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio voce nel periodo 06/09/2021 – 06/02/2022 per un totale di 153 giorni e 1147 euro; 2. L'indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio dati su fibra ottica nel periodo 06/09/2021 – 06/02/2022 per un totale di 153 giorni e 1530 euro; 3.



L'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 10/02/2022, nella misura massima di euro 300; 4. Lo storno dell'intero insoluto addebitato alla signora [REDACTED] con il contestuale ritiro della pratica di recupero del credito in esenzione spese

2. La posizione dell'operatore

Posizione operatore: L'operatore Vodafone Italia S.p.A. (di seguito Vodafone), in merito ad istanza del 9.9.2022, Sig.ra [REDACTED] richiede che troverebbe fondamento nel comportamento anti giuridico serbato dal gestore in merito al contratto avente codice cliente [REDACTED], evidenza, l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore della Sig.ra [REDACTED] e nella relativa fatturazione. Nello specifico, invero, l'odierna esponente pone in rilievo l'irregolarità del proprio operando precisando che la numerazione contestata [REDACTED] è l'utenza accessoria alla numerazione [REDACTED] attivata a seguito della migrazione da altro gestore, come da proposta di abbonamento e da schermata accluse nelle memorie depositate in piattaforma: priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di indennizzo, di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante. Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 390/2021/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. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso." 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." Peraltro, eventuali reclami devono comunque soddisfare i requisiti stabiliti nella Carta del Cliente Vodafone nella quale viene testualmente specificato che: "Il Cliente che intende presentare reclamo formale a Vodafone per aspetti legati alla fornitura del servizio può inviare un reclamo scritto alla "Casella postale 190" - 10015 Ivrea (To), tramite il sito internet www.vodafone.it, nell'apposita area "Contattaci", App My Vodafone e Social Network (Facebook e Twitter)". Sul punto, inoltre, si è espresso di recente il Co.Re. Com. Emilia-Romagna il quale ha rigettato la



richiesta di indennizzo per asserito mancato riscontro al reclamo sulla base del fatto che lo stesso non fosse stato inviato ai contatti previsti nella succitata Carta del Cliente ovvero nelle condizioni generali di contratto (Del. N. 26/2015). Anche l'Agcom, poi, si è espressa in tal senso rigettando la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo in quanto non erano presenti le ricevute comprovanti l'invio di reclami secondo le modalità previste dalla Carta del Cliente Vodafone (Del. N. 143/15/CIR). Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 268,66. 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 268,66

3. Motivazioni della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste di parte istante sono parzialmente accolte per le seguenti motivazioni: l'utente lamenta l'attivazione senza alcun consenso, scritto o verbale, del contratto con codice cliente [redacted] utente si tratta di contratto fittizio, per l'operatore un'utenza accessoria, attivata a seguito della migrazione da altro gestore, come da proposta di abbonamento e da scherrata accluse. Secondo l'utente, la fattispecie di contratto fittizio si evince da una serie di fattori: il contatto mail di riferimento è intestato al marito dell'istante, [redacted] già cliente Vodafone con il numero [redacted] lo stesso che sarebbe dovuto migrare da WindTre a nome della moglie; Il numero di telefono mobile di riferimento [redacted] è sempre del marito della cliente; l'indirizzo riportato in fattura " [redacted] non esiste; infatti la D è stata aggiunta, secondo l'utente, con il preciso scopo di generare un'utenza parallela a quella del marito, che risiede con la moglie a " [redacted] stante le diverse posizioni. L'operatore allega un contratto dal quale si evincono i dati del marito dell'utente [redacted] fatto che potrebbe essere circostanziale, ma non dimostra la reale adesione al contratto della Sig.ra [redacted]. Pertanto, alla luce di quanto emerso dagli atti si ritiene che possa sussistere la fattispecie di attivazione di contratto non richiesto, senza entrare nel merito di aspetti non accertabili in tale sede. In merito alla fattispecie contestata dall'istante si evidenzia che la Sig.ra [redacted] avrebbe potuto/dovuto adire le Autorità competenti e comunque non risulta indennizzabile in questa sede Corecom/Agcom. Pertanto, si ritiene che in questa sede risulta accoglibile soltanto la richiesta di indennizzo previsto dall' art. 12 dell'Allegato A della delibera Agcom n. 347/18/Cons - per la mancata risposta al reclamo del 10/02/2022, nella misura massima di euro 300,00, in quanto l'operatore avrebbe comunque dovuto riscontrare la richiesta dell'utente. Inoltre, risulta accoglibile lo storno totale della posizione debitoria ed il ritiro della pratica di recupero del credito in esenzione di spese con la conseguente cessazione



del contratto avente il Codice cliente n. [REDACTED] Per la straordinaria rilevanza regolamentare e giuridica la Definizione in esame è rimessa all'Organo Collegiale - ex art. 20, comma 7 della delibera Agcom n. 358/22 Cons. Allegato B;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore Vodafone Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 9 settembre 2022, è tenuto a corrispondere all'utente l'indennizzo totale, per le motivazioni di cui in premessa, nella misura massima di euro 300,00 (trecento,00) - ex art. 12 Allegato A della delibera Agcom n. 347/18/Cons - mediante assegno circolare o bonifico all'istante entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto. Inoltre, lo stesso operatore è tenuto allo storno totale della posizione debitoria e al ritiro della pratica di recupero credito in esenzione spese con conseguente cessazione del contratto con codice cliente n. [REDACTED] Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per le motivazioni di cui 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.

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Dott. Alfredo Aurilio

