

**DELIBERA N. 42/17**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXX D'ALONZO/VODAFONE ITALIA S.P.A.**  
**(RIF. PROC. GU14 N° 106/17)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO**

NELLA riunione del 4 agosto 2017 si è riunito, così costituito:

|                   |                   | Pres. | Ass. |
|-------------------|-------------------|-------|------|
| <b>Presidente</b> | Filippo Lucci     | X     |      |
| <b>Componenti</b> | Michela Ridolfi   | X     |      |
|                   | Ottaviano Gentile | X     |      |

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*”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig. XXX D’Alonzo presentata in data

24/05/2017, acquisita in pari data al prot. n. 8025, nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta l'asserita indebita attivazione di due numerazioni mobili mai richieste, nonché la conseguente indebita fatturazione di costi non dovuti inclusi quelli di due telefoni cellulari. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, l'istante ha dichiarato:

- Nel mese di dicembre 2013 riceveva una fattura da parte di Vodafone per un importo complessivo di euro 292,80 a titolo di costo di acquisto di n° 2 cellulari Samsung con pagamento rateale in 24 mesi su bolletta;
- Tempestivamente si recava presso un punto vendita autorizzato contestando la legittimità degli addebiti, evidenziando non aver mai sottoscritto un contratto in tal senso con la società convenuta;
- In quell'occasione apprendeva che Vodafone aveva proceduto arbitrariamente ad attivare a suo nome n° 2 Sim.
- Pertanto in data 17/12/2013 con Racc. A/R trasmetteva all'operatore istanza di disconoscimento del contratto, che tuttavia non veniva in alcun modo gestito da Vodafone, tant'è che continuava illegittimamente ad emettere fatture;
- Nel maggio 2014 riceveva anche una lettera di costituzione in mora da parte di una società di recupero crediti e nel successivo mese di giugno 2016 riceveva un avviso di accertamento da parte dell'Agenzia delle Entrate per il mancato pagamento delle tasse di concessione governativa;
- In data 12/07/2016 reiterava il reclamo contestando l'illegittima attivazione e l'indebita fatturazione, al quale non seguiva nessun riscontro;
- Atteso il totale disinteresse del gestore, in data 23/08/2016 depositava una denuncia – querela presso la Caserma dei Carabinieri di Città Sant'Angelo che trasmetteva sia a Vodafone che all'Agenzia delle Entrate

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. Indennizzo di euro 2.310,00 (euro 5,00 \* 231 gg.\*2 linee mobili) per l'attivazione non richiesta di n° 2 utenze mobili;
- ii. Indennizzo pari ad euro 600,00 per la mancata risposta ai reclami del 17/12/2013 e 11/07/2016;
- iii. Liquidazione di ulteriori indennizzi applicabili al caso di specie;
- iv. Annullamento di tutte le fatture emesse;
- v. Rimborso delle spese di procedura.

Produce a tal fine copia delle fatture contestate, istanze di disconoscimento del 14/12/2013 e reclami.

### **2. La posizione dell'operatore**

Nel merito precisa che come riconosciuto anche dall'istante, Vodafone è stata vittima, al pari dello stesso, di una truffa atteso che da verifiche effettuate a seguito della ricezione dell'istanza di disconoscimento, al contratto sottoscritto è stato allegato un documento di identità contraffatto.

Ciò comporta che la fattispecie non possa essere trattata come una attivazione di servizi non richiesti disposta arbitrariamente dal gestore senza alcun consenso da parte dell'utente.

Evidenzia che le utenze sono state disattivate a seguito della ricezione dell'autocertificazione di disconoscimento da parte dell'utente e delle opportune verifiche. Inoltre, in adempimento ai propri obblighi, ha gestito la situazione provvedendo a stornare tutti gli importi fatturati.

Precisa che l'istante non ha ricevuto alcun pregiudizio dalla situazione lamentata in quanto anche l'atto di accertamento notificato dall'Agenzia delle Entrate è stato annullato in autotutela dall'amministrazione a seguito dell'inoltro di una propria nota nella quale veniva confermato che le utenze erano state attivate a seguito di una perpetrata truffa.

Per quanto riguarda l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo attraverso la nota del 11/07/2016, la stessa non può considerarsi tale in quanto concernente l'autocertificazione di disconoscimento.

Per le argomentazioni espresse chiede pertanto il rigetto totale delle richieste dell'istante, per cessata materia del contendere.

A tal fine produce copia del contratto e della fattura del 14/05/2015.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel caso di specie l'istante lamenta l'attivazione illegittima di n° 2 sim nonché la relativa indebita fatturazione, perpetratasi fino al 09/07/2014.

Vodafone nei propri scritti difensivi ha dato atto della disattivazione delle due Sim e dell'annullamento di tutte le fatture emesse e ciò a seguito dell'istanza di disconoscimento trasmessa dall'istante e previa verifica interna.

Pertanto, la richiesta di annullamento degli importi indebitamente fatturati dall'operatore, non può essere accolta tenuto conto che la stessa è già stata pienamente riconosciuta e soddisfatta dall'operatore.

In ordine alla richiesta sub i) di liquidazione dell'indennizzo previsto dall'art. 8 del "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori" di cui alla delibera n. 73/11/CONS, per attivazione di servizi non richiesti, la stessa può accogliersi con le seguenti precisazioni, come peraltro già esplicitate dall'Agcom (cfr deliberazione n° 53/16), in quanto Vodafone pur avendo provveduto alla disattivazione delle utenze e dell'annullamento delle fatture emesse, lo ha fatto con ritardo di circa circa 7 mesi rispetto all'istanza di disconoscimento trasmessa dall'utente.

Ai sensi dell'articolo 12, comma 1, Regolamento indennizzi, la liquidazione degli indennizzi relativi ad un unico disservizio incidente su più utenze, può essere unitaria se l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità; disposizione che, contrariamente a quanto ritenuto dalla parte istante, è applicabile a tutte le fattispecie di indennizzi disciplinate dal Regolamento. Nel caso di specie, poiché l'utente, dall'attivazione delle 2 SIM contestate, non ha patito alcun disagio, se non di natura contabile, già risolto dall'operatore mediante l'annullamento della posizione debitoria, si ritiene di applicare la predetta unitarietà di computo

dell'indennizzo spettante ai sensi dell'art. 8 del citato *Regolamento*. Tale indennizzo, pertanto, ai sensi dell'articolo 8, comma 1, del *Regolamento indennizzi*, deve computarsi moltiplicando l'importo di euro 5,00 *pro die* per ciascun servizio attivato senza richiesta (nel caso di specie sarà conteggiato un unico servizio, atteso che in nessun modo è dato da rilevare la presenza di più servizi), per un totale di 204 giorni decorrenti dal 17/12/2013, data del disconoscimento delle SIM comunicato all'operatore, al 09/07/2014, data ultima del periodo di fatturazione degli importi relativi alle predette utenze. Ne deriva dunque che Vodafone è tenuta a corrispondere all'utente l'importo complessivo di euro 1.020,00 (millezeroventi/00).

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami si precisa che tale richiesta può essere soddisfatta solo ed esclusivamente per il reclamo del 11/07/2016 rispetto al quale l'operatore non ha dimostrato di aver fornito riscontro. Non si ritiene invece dovuto per l'istanza di disconoscimento del 17/12/2013, in primis in quanto non è possibile considerarla un reclamo secondo le disposizioni regolamentari dell'Agcom e in secundis perché l'operatore si è comunque adoperato fattivamente rispetto alla medesima richiesta. Quindi ai sensi e per gli effetti dell'art. 11 della delibera Agcom 73/11, Vodafone è tenuta a corrispondere all'istante la somma massima di euro 300,00 a titolo di mancata risposta al reclamo.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato la partecipazione sia all'udienza di conciliazione che in quella di definizione.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXX D'Alonzo, nei confronti della società Vodafone Italia s.p.a. per le motivazioni espresse in premessa;

2. La società Vodafone Italia s.p.a. a corrispondere in favore dell'istante oltre la somma di euro **100,00** (euro cento/00) a titolo di rimborso per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:

- **euro 1020,00 (millezeroventi/00)** per l'attivazione di servizi non richiesti, per le ragioni sopra evidenziate;
- **euro 300,00 (trecento/00)** per la mancata risposta al reclamo, per le ragioni sopra evidenziate;

3. La società Vodafone Italia s.p.a. è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

L'Aquila, 4 agosto 2017

IL RELATORE

*F.to Dott.ssa Annalisa Ianni*

IL DIRIGENTE

*F.to Dott.ssa Michela Leacche*

IL PRESIDENTE

*F.to Dott. Filippo Lucci*

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.