

DELIBERA N. 3/2024

**XXXXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/614021/2023)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 16/02/2024;

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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di

durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l’istanza di XXXXXXXXXXXXX del 13/06/2023 acquisita con protocollo n. 0157793 del 13/06/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La sig.ra XXXXXXXXX , cod. Fisc. MXXXXXXXXXXXXXG, quale titolare della linea fissa 08XXXXXXXXX2 con Vodafone S.p.A., si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata, lamentando di aver richiesto la disdetta della linea ma di aver comunque ricevuto la fatturazione relativa alla predetta linea.

In particolare, l’utente lamentava: “[...] Estremi della controversia: - Procedimento n. GU14/614021/2023 - Precedente procedimento di conciliazione esperito avanti al Corecom n.UG/607417/2023 con esito: Concluso con mancato accordo - Servizio di Telefonia fissa - Numero telefono fisso di riferimento: 08XXXXXXXXX2 - Tipo di contratto: Privato - Descrizione dei fatti: Ho fatto disdetta nei 14 giorni utili dalla installazione. Indico numero fatturazione APOXXXXX68 che puntualmente Vodafone mi invia nonostante abbia più volte risposto che non ho alcuna intenzione di pagare. Le comunicazioni Vodafone sono intimidatorie perchè fanno riferimento all'Agenzia delle Entrate - Richieste: Per le continue minacce a me e mia moglie e l'ansia che ci sta provocando - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 250.00 - Disservizi segnalati: 1. 804022186 Addebito per costi di recesso/disattivazione”.

All’udienza di conciliazione, svoltasi il 07.06.2023, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto un verbale di mancato accordo, con le seguenti motivazioni: “[...] Le parti dichiarano che, alla luce di quanto emerso, nessun accordo risulta possibile. Si dà atto, su richiesta delle parti, delle seguenti proposte di componimento: Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) in riferimento al codice cliente 1.12227749 dando atto dell’avvenuta disattivazione dell’utenza 08XXXXXXXXX2 in data 25/02/2023, senza riconoscimento di responsabilità ed esclusivamente in ottica di fattiva collaborazione, senza che costituisca acquiescenza ad ogni ulteriore rivendicazione, Le propone a fronte del pagamento da parte del cliente di euro 100,00

(cento/00) emissione di nota di credito di euro 133,70 (centotrentatre/70) a storno parziale dell'insoluto pari ad euro 233,70 stante il mancato pagamento delle fatture AXXXXXX09 del 08 marzo 2023, AXXXXXX8 del 06 maggio 2023, e AXXXXXX74 del 14 maggio 2023. L'importo di 100,00 (cento/00) dovrà essere saldato entro 30 giorni secondo le seguenti modalità: - Bonifico bancario a favore di Vodafone Italia Spa IBAN: IT 07 A 02008 05364 XXXXXXXXXXXX CAUSALE: codice cliente 1.122XXXX49 e UG 607417/2023.

Provvederemo a quanto concordato entro e non oltre 120 giorni dalla data del pagamento da parte del cliente. La presente transazione non costituisce novazione del debito che rivivrà per intero in caso di mancato pagamento del debito stesso. XXXXXXX non accetta la proposta Vodafone in quanto ha disdetto formalmente il contratto precedentemente sottoscritto entro i termini previsti dalla legge nonché dal codice del consumo.”

L'utente, quindi, in data 13.06.2023, presentava l'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata, avente n. GU14/614021/2023, esponendo definitivamente i seguenti fatti: “[...] Ho fatto disdetta nei 14 giorni utili dalla installazione. Indico numero fatturazione APXXXXXXXX8 che puntualmente Vodafone mi invia nonostante abbia più volte risposto che non ho alcuna intenzione di pagare.

Le comunicazioni Vodafone sono intimidatorie perchè fanno riferimento all'Agenzia delle Entrate” e avanzando la seguente richiesta: “Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 250.00”.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore faceva pervenire la memoria difensiva, datata 18.07.2023, chiedendo il rigetto della domanda dell'utente ed in via subordinata, di stornare la somma oggetto di delibera dall'importo totale insoluto di euro 233,70, così argomentando: “[...]”

-1.1 La Sig.ra XXXXX, con istanza prot. 157793 del 13.6.2023, ha chiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. (di seguito Vodafone).

-1.2 Tale richiesta, in estrema sintesi, troverebbe fondamento nel comportamento anti giuridico serbato dal gestore in merito al contratto avente codice cliente 1.12227749.

- II - -2.1 Vodafone evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore della Sig.ra XXXXXX e nella relativa fatturazione, come peraltro specificato in fase di negoziazione.

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 nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risulta essere mai pervenuto all'odierna esponente in relazione a tale problematica (cfr. all. 1).

A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle suddette condizioni, le singole fatture emesse possono essere comunque contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente, come peraltro ribadito nella recentissima Delibera 29 del 4.5.2022, emessa dal Corecom Veneto, la quale ha precisato che: "l'utente, qualora avesse voluto far valere il proprio diritto, avrebbe dovuto inviare formale contestazione entro 45 giorni dall'emissione della fattura, come previsto dalle Condizioni generali di Contratto, per consentire all'operatore di svolgere eventuali attività necessarie per la verifica la rettifica del conto telefonico. In assenza di tale reclamo quindi la fattura dovrà intendersi accettata dall'utente."

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 in considerazione 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'esautiva 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 5.6.2017 del 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.”.

-2.2 Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dall'allegato B alla Delibera 358/2022/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.

-2.3 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).

-2.4 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 233,70.

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 233,70. Si allega: 1- condizioni generali di contratto"

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 validamente proponibile.

Ferme restando le posizioni rispettivamente dell'utente e dell'operatore, corre l'obbligo rammentare che, nel caso di specie, le parti hanno riconosciuto l'esistenza di un rapporto contrattuale.

L'utente, benché lamenti la fatturazione ben oltre il termine di disdetta, non ha offerto la prova della richiesta di disdetta e di aver proposto reclamo avverso le fatture contestate. Invero, pare appena il caso rammentare che, come stabilito dalle condizioni generali di contratto, alla rubrica "reclami sulla fatturazione" il reclamo avverso gli importi oggetto di fatturazione, deve essere proposto nel termine di 45 giorni, atteso che, in ogni caso, il reclamo deve pervenire a Vodafone, sempre secondo quanto statuito dalle condizioni generali di contratto, 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)".

Nel caso di specie, l'utente non ha offerto la prova di ciò, pertanto, sotto tale profilo, non potrà essere accolta alcuna domanda. Né agli atti vi è alcuna prova di contestazione delle fatture di volta in volta emesse dall'operatore, con ciò dunque valorizzando l'operato del gestore di telefonia che correttamente adempito al proprio obbligo.

Per altro profilo, invece, l'operatore ha asserito di aver disattivato il servizio e di vantare un credito di euro 233,70, producendo documentazione comprovante il credito. Tali argomentazioni non sono state contestate dall'utente, né è stata data prova contraria.

Altresì, con riferimento alla richiesta di indennizzo, quantificata dall'utente in euro 250,00, la stessa non può trovare accoglimento, non avendo l'utente provato di aver inoltrato alcun reclamo.

Allo stato, pertanto, dovrà rigettarsi l'istanza e ciò atteso il tenore letterale dell'art. 2697 codice civile, che così dispone "[...] Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda", ed atteso il tenore letterale dell'115 c.p.c. che statuisce quanto segue: "[...] il giudice deve porre a fondamento della decisione le prove proposte dalle parti o dal pubblico ministero nonché i fatti non specificatamente contestati dalla parte costituita".

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXX, si propone il rigetto dell'istanza avanzata dalla sig.ra XXXXXX, per le causali di cui in parte motiva.

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.

Potenza, 16/02/2024

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

