

DELIBERA 003/2025/CRL/UD del 24/01/2025
R. Pxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/693914/2024)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 24/01/2025;

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;

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di R. Pxxx del 25/07/2024 acquisita con protocollo n. 0204960 del 25/07/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Parte istante ha contestato: "La sig.ra Patanè nel mese di ottobre 2021 inviava formale disdetta del contratto n. 95002791 relativo alla linea 0xxxxxxxxx sita in Via Ponzio Comino - ROMA e per la quale procedeva alla restituzione del modem ADSL e della SMART TV in quanto mai richiesta. Tra la fine di ottobre e gli inizi di novembre 2021 richiedeva, sempre a Vodafone, una nuova linea (n. 0xxxxxxxxx) presso la nuova abitazione sita in via Antonio Gramsci, 15 ad Albano Laziale (RM), la quale veniva attivata a fine novembre 2021 con installazione del modem ADSL e Smart tv + tracker. All'attivazione del contratto le veniva nuovamente imposto di ricevere a casa una Smart TV ed un dispositivo tracker che non voleva, e fa presente al Vodafone Store di voler attivare soltanto la linea internet, ma per poter attivare il contratto le rappresentavano che era obbligata comunque a riceverli salvo il diritto di restituirli. Di conseguenza, appena ricevuti a casa i dispositivi predisponiva il reso di entrambi. Nonostante ciò, le fatture ricevute dalla sig.ra Patanè presentano sempre costi spropositati e non in linea con il costo mensile del piano tariffario. Invero, a fronte di un costo mensile previsto pari a circa € 20/25 circa, riceveva e continua a ricevere fatture di importi di oltre 100 euro bimestrali. Nelle fatture sono applicati costi relativi ad altre numerazioni quali: 0xxxxxxxxx di cui non è mai stata richiesta l'attivazione, il numero mobile 3xxxxxxxxx anch'esso mai richiesto, mai ricevuto e mai utilizzato, oltre a costi relativi a Vodafone Multitracker, Vodafone rete sicura, ecc. ed anche costi relativi a telefonate mai effettuate, avendo utilizzato esclusivamente la rete dati. In merito alla numerazione 0xxxxxxxxx sita in via Ponzio Comino, nonostante la disdetta regolarmente inviata, Vodafone continua ad addebitare costi relativi alle numerazioni non richieste. A seguito di numerosi reclami al servizio clienti l'Operatore ha emesso note di credito del valore complessivo pari ad € 1480,28". Su quanto assunto ha chiesto: "Rimborso di quanto illegittimamente addebitato, azzeramento di eventuale posizione debitoria, chiusura definitiva del contratto n. 95002791, regolarizzazione della fatturazione, indennizzi di cui alla Delibera Agcom".

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva tempestivamente l'operatore Vodafone spa, il quale contestava: "Vodafone evidenzia 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 della Sig.ra Patanè e nella fatturazione emessa. Nello specifico, invero, la scrivente società conferma di aver provveduto ad attivare i servizi oggetto dell'allegata proposta di abbonamento (all. 1). A tal riguardo, inoltre, come peraltro già comunicato in fase di negoziazione, si rappresenta che la numerazione fissa 0xxxxxxxxx è disattiva a

far data dal 10.4.2022 a seguito di apposita richiesta del cliente (all. 2). In relazione, invece, all'utenza 3xxxxxxxxx è d'uopo precisare che la stessa è tuttora attiva ma non ha alcun costo a carico della Sig.ra Pxxx trattandosi, meramente, della terminazione fisso - mobile, necessaria tecnicamente per il funzionamento del servizio. In ogni caso, come ictu oculi palese, la summenzionata numerazione è altresì espressamente indicata nella proposta de qua. E', poi, opportuno rappresentare che sui sistemi non è stata riscontrata la presenza dell'asserita richiesta di disattivazione dell'utenza 0xxxxxxxx nel mese di ottobre 2021. Quest'ultima, a ben vedere, in ogni caso risulta disattiva dal 30.6.2022 (all. 3). In buona sostanza, quindi, nessuna anomalia è stata riscontrata in merito alle utenze de quibus le quali risultano essere disattive da oltre 2 anni. A ciò si aggiunga, poi, che Vodafone, mediante apposita nota presente nella fattura AP01960659, ha comunicato la modifica delle condizioni contrattuali con annessa possibilità per l'utente di recedere o migrare in esenzione costi, in ossequio alla normativa di settore (all. 4). Nessuna comunicazione in tal senso, tuttavia, è mai pervenuta dall'istante con conseguente accettazione delle modifiche regolarmente notificate. Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di indennizzo, di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante. In virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, inoltre, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione (all. 5). 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 lesso. 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'esauriva 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, salvo 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.....” Rilevava la piena conformità della fatturazione emessa.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, nel rito, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, la domanda di parte ricorrente può essere parzialmente accolta, per le motivazioni di seguito riportate. L'utente lamenta, in sostanza, la mancata

lavorazione del recesso del marzo 2022 reiterato a giugno 2022 e oggetto di disconoscimento a mezzo denuncia 16.5.2022. Orbene, relativamente delle comunicazioni che l'utente assumerebbe aver inviato al gestore, solo quella del 6.6.2022 ha effettivo valore probatorio e presunzione di conoscenza da parte del gestore. Delle precedenti, difatti, non vi è prova dell'effettivo inoltro al gestore. Il gestore conferma il recesso e la cessazione delle linee fisse terminanti con xxxxx9603 e xxxxx4329 a far data, rispettivamente, da aprile '22 e giugno '22. La richiesta di storno/rimborso, pertanto, può essere accolta, qualora ci siano residui insoluti sulle linee oggetto del contratto n. 1.1971008 dai trenta gg successivi alla richiesta del 6.6. 2022 e fino a chiusura del ciclo di fatturazione in esenzione spese. Delle altre linee indicate dall'istante non vi è traccia nei documenti in atti e sulle stesse nulla osserva il gestore. Si dichiara, comunque, che alcuna somma ad alcun titolo possa pretendere il gestore sulle linee oggetto di denuncia e formale disdetta del 6.6.2022. Relativamente alle richieste di indennizzo si ritiene che alcun indennizzo possa essere riconosciuto in quanto la fatturazione post disdetta fa sorgere il diritto allo storno/rimborso delle somme indebitamente contabilizzate senza il riconoscimento di alcun indennizzo. Nel caso di specie, infatti, ci troviamo di fronte ad un servizio per il quale l'utente ha manifestato il suo disinteresse alla prosecuzione del rapporto e nei confronti del quale Vodafone avrebbe dovuto sic et simpliciter esimersi dall'emettere fatture a carico dell'istante. Infatti, in applicazione della giurisprudenza costante dell'Agcom e dei Corecom (cfr. Corecom Lazio Delibera n. 59/12) "la domanda di indennizzo per la ritardata lavorazione della disdetta deve essere rigettata: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l'utente manifesta di non avere più interesse all'adempimento della prestazione. Pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o il rimborso degli importi) si ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto, laddove, come nella fattispecie de qua, non precluda la possibilità di ricorrere al servizio di altri gestori, non comporti per l'utente un disagio indennizzabile". La mancata lavorazione di una disdetta, dunque, non è mai produttiva d'indennizzi e, per tale motivo, non potrebbe essere oggetto di scrutinio da parte dei Corecom, come stabilito dalla prassi ormai costante sul punto ("...attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo all'applicazione analogica dell'articolo 8 (oggi art. 9) del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità", cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR, 104/14/CIR e 126/17/CIR); resta salva, ovviamente, come puntualmente deliberato al punto che precede, la sola eventuale declaratoria di non debenza delle somme addebitate per le utenze interessate, successivamente alla richiesta di cessazione.

DELIBERA

Articolo 1

1. Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 25/07/2024, è tenuta a stornare/rimborsare all'utente le somme contabilizzate per le linee oggetto del contratto n. 1.1971008 dai trenta gg successivi alla richiesta del 6.6. 2022 e fino a chiusura del ciclo di fatturazione in esenzione spese.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Dirigente ad interim

Dott.ssa Ines Dominici

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to