

DELIBERA N. 174/2024

**XXXXX XXXXXXXX/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/579066/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 30/10/2024;

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. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXXXXX del 16/01/2023 acquisita con protocollo n. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa, mobile e internet, rappresenta quanto segue: «In data 12.03.22 veniva improvvisamente a mancare l'intestatario del contratto Vodafone, la cui fatturazione era domiciliata su una carta di credito ad egli intestata. In qualità di coniuge superstite, dovendo ottemperare ad una serie di incombenze, compresa l'interruzione dei rapporti bancari, veniva meno la predetta domiciliazione dei conti telefonici. Per tale ragione, il giorno 02.05.22 occorreva senza preavviso la sospensione amministrativa dei servizi, che venivano prontamente ripristinati dietro interazione con il reparto del credito. In tale occasione, l'operatore riferiva che la citata inibizione era occorsa perché nel contratto non era più indicata una modalità di pagamento valida e così veniva inserita l'opzione del "bollettino postale". Tuttavia, il 18.05.22 veniva inaspettatamente operato il blocco in rete degli IMEI, senza che vi fosse stato alcun preavviso. Senonché, in pari data notificavo una PEC (allegato 1), richiedendo lo sblocco immediato dei due terminali e ribadendo a chiare lettere la necessità di ricevere il bollettino postale per i futuri pagamenti. Giova a tal proposito ricordare che alla data del 02.05.22, in occasione del ripristino dei servizi, l'ultima fattura emessa il 30.03.22 con scadenza il 19.04.22 risultava esitata positivamente su carta di credito, non essendo ancora decaduta la modalità di pagamento precedentemente in essere (allegato 2). Verosimilmente, ne discende che per il valore dei dispositivi dedotti in contratto, il bollettino postale potesse essere incompatibile e che conseguentemente gli stessi sarebbero andati in blocco. In ragione di questa perplessità, la citata PEC del 18.05.22 (allegato 1) palesava la necessità di tenere altresì la copia conforme del contratto illo tempore sottoscritto dall'intestatario, anche al fine di avere contezza di tali ed altri tecnicismi propedeutici alla prosecuzione del rapporto. Orbene, si rappresenta che soltanto a posteriori, con mail ordinaria del 20.05.22 (allegato 3) ricevevo l'intimazione al pagamento della fattura del 30.03.22, che si riteneva saldata con carta di credito, con segnato avvertimento che in caso di risoluzione contrattuale avrebbe avuto luogo il blocco dei terminali. Ne deriva che il citato preavviso fosse perlomeno tardivo e non contestualizzato, posto che gli IMEI erano già bloccati dal 18.05.22 e che il contratto non era certamente risolto. Prova ne sia la successiva PEC di reclamo (allegato 4), inviata il 28.06.22 in occasione della interruzione amministrativa delle utenze, occorsa senza la preliminare sospensione dei servizi in uscita, limitazione che mi avrebbe altrimenti allertato in ordine ad una ipotetica cessazione. Al riguardo, l'unica notizia successiva a quella del 20.05.22 (allegato 3) era contenuta in una mail ordinaria del 16.06.22 (allegato 5), che annunciando il mancato pagamento automatico, non faceva nel contempo alcun riferimento all'incresciosa interruzione che ne sarebbe scaturita. In tutto ciò, occorre segnalare che il 28.06.22, in occasione del contatto con il comparto del credito, prendevo

atto che la PEC del 18.05.22 (allegato 1) non risultasse neppure nei sistemi Vodafone, motivo per cui attendibilmente non ha a tutt'oggi ricevuto ancora riscontro. L'unica risposta pervenuta, peraltro a firma del reparto amministrativo, è riferibile al reclamo del 28.06.22, ma risulta tuttavia parimenti non pertinente alle doglianze mosse (allegato 6)». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Indennizzo per sospensione amministrativa per ciascuno dei due apparati telefonici dal 18.05.22 al 10.08.22; II) Indennizzo per omesso riscontro al reclamo; III) Indennizzo per sospensione amministrativa dei servizi di telefonia fissa, mobile e internet dal 28.06.22 al 10.08.22

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: «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 XXXXXXXXXXXX e nella relativa fatturazione. L'odierna esponente, difatti, pone in rilievo che risulta a carico del codice cliente in oggetto un importo insoluto attualmente pari ad euro 1.911,42. Pertanto, per tale motivo, in ossequio alla normativa di settore ed alle condizioni generali di contratto, la scrivente società ha sospeso i servizi, previo preavviso, in data 30.4.2022 con successiva riattivazione del 2.5.2022. Si precisa, ad ogni modo a tal riguardo, che sono collegati con il codice cliente in oggetto due dispositivi Apple per i quali, allo stato attuale, non risultano saldate le relative rate. Si rappresenta, inoltre, che il passaggio da carta di credito a bollettino postale è intervenuto in data 5.4.2022 ma per la fattura AO05724447 del 30.3.2022 il relativo saldo non è andato a buon fine per insufficienza fondi. Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di indennizzo, di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante. 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'esauritiva 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 5.6.2017del 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 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. -2.3 In ultima analisi si eccepisce che la domanda dell’utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l’ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. L’art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: “se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l’entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l’ordinaria diligenza”. Secondo l’orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, invero, l’ordinaria diligenza sopra citata si specifica nell’attivarsi positivamente secondo le regole della correttezza e della buona fede, ex art. 1175 c.c., con il limite delle attività che non siano gravose oltre misura (Cass. Civ. Sez. I, 12439/91). In relazione, poi, al grado di colpa in cui si attua la negligenza del creditore, deve essere rilevato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato. L’Agcom, quindi, ha recepito il summenzionato principio, così stabilendo in una recente Delibera: “deve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n.276/13/CONS secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto” (Del. N. 23/17/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 1.911,42». Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l’operatore conclude per il rigetto dell’istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le ragioni che seguono. La domanda sub I), di "indennizzo per sospensione amministrativa per ciascuno dei due apparati telefonici dal 18.05.22 al 10.08.22", non può trovare accoglimento. L'inibizione dell'utilizzo dei due dispositivi posta in essere a fronte del mancato pagamento dei corrispettivi è fattispecie invero diversa da quella della sospensione amministrativa, in cui si ha la temporanea cessazione dell'erogazione del servizio. Per stessa ricostruzione della cliente, viceversa, ella ha potuto usufruire del servizio anche in periodi di blocco dell'Imei, semplicemente cambiando apparato. L'indennizzo in parola, dunque, nel caso di specie, non può essere riconosciuto. Può viceversa trovare accoglimento la richiesta sub II), di indennizzo per l'omesso riscontro al reclamo del 18.05.22, atteso che, a fronte delle doglianze dell'utente, l'operatore nulla argomenta nei propri scritti né allega in atti risposta. L'indennizzo di cui all'art. 12 del Regolamento Indennizzi deve essere riconosciuto come di seguito calcolato. Dies a quo deve essere individuato nel 3 luglio 2022, quarantaseiesimo giorno successivo alla proposizione del reclamo e termine ultimo per l'operatore per fornire risposta. Dies ad quem è da individuarsi nel 14 ottobre 2022, giorno dell'udienza di conciliazione e prima occasione di confronto tra le parti circa i fatti controversi. Ne deriva un arco temporale indennizzabile di 103 giorni, che, applicato il parametro di indennizzo pro die previsto dalla menzionata disposizione, dà luogo al riconoscimento di un importo di 257,00 euro. Parimenti può essere accolta la richiesta sub III), di indennizzo per sospensione amministrativa dei servizi di telefonia fissa, mobile e internet dal 28.06.22 al 10.08.22. Nelle proprie memorie l'operatore afferma che la sospensione è avvenuta regolarmente e nel rispetto delle tempistiche per il preavviso, tuttavia non procede alla puntuale identificazione di tali tempistiche e non allega in atti documentazione volta a provare tempi e modalità del preavviso. L'art. 1, c. 291, della Legge n. 160/2019, stabilisce che "gli operatori sono tenuti a trasmettere le comunicazioni con cui contestano gli eventuali mancati pagamenti di fatture e comunicano la sospensione della fornitura in caso di mancata regolarizzazione, con adeguato preavviso, non inferiore a quaranta giorni, tramite raccomandata con avviso di ricevimento". Non risulta in atti alcun elemento che attesti il rispetto delle tempistiche e delle modalità prescritte dalla legge; incombando tale onere probatorio sull'operatore, la doglianza dell'utente deve trovare conferma e la richiesta di indennizzo deve essere accolta. Si osserva incidentalmente, peraltro, che a fronte di provvedimento d'urgenza che disponeva la riattivazione dei servizi in data 17 luglio 2022, gli stessi risultano riattivati con ritardo solo in data 9 agosto 2022. Spetterà pertanto all'utente indennizzo di cui all'art. 5 calcolato per 42 giorni (data di disattivazione 28.6.2022, data di ripristino 9.8.2022). Applicando il parametro di 7,50 euro pro die, l'utente avrà diritto a un indennizzo di 315,00 euro per ciascuno dei quattro servizi coinvolti (2 utenze di telefonia mobile, telefonia fissa e internet), per un totale di 1.260,00 euro a titolo di indennizzo per illegittima sospensione di servizi.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza, Vodafone Italia SpA è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, mediante compensazione della posizione debitoria e, per l'eventuale residuo, a mezzo assegno circolare a quest'ultima intestato, l'importo complessivo di 1.517,00 (millecinquecentodiciassette/00) euro, di cui 257,00 euro a titolo di indennizzo per omesso riscontro al reclamo e 1.260,00 euro a titolo di indennizzo per illegittima sospensione di servizi, con maggiorazione degli interessi legali a far data dalla presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo.

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.

Bari, 30 ottobre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco