

DELIBERA N. 25 - 2024

**XXX/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/478427/2021)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte in data 24/07/2024;

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*” e s.m.i.;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 26/11/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXX afferma quanto segue:

“A settembre del 2020 ricevo telefonata da operatrice Vodafone dall' XXX (n° di telefono XXX) che mi propone un contratto di telefonia fissa e fibra che prevedeva un canone mensile di 24,90 € per 24 mesi e poi 18,90 € per sempre. Se durante i 24 mesi avessi disdettato avrei dovuto pagare 28 € come penale e il costo del router di 65 €. L'accordo prevedeva che sarebbe venuto un tecnico per verificare e testare che ci fosse la linea e dopodiché avrei firmato il contratto. Attraverso una verifica al servizio clienti vodafone ho scoperto che nulla di quello che mi è stato detto era veritiero e che a XXX non c'era la fibra. L'operatore del servizio clienti mi ha detto che avrebbe provveduto a dare disdetta e di consegnare il modem ad un negozio Vodafone. Nonostante non abbia mai firmato alcun contratto e consegnato il router Vodafone ha continuato a fatturare il servizio e pertanto in data 20/09/2020 ho inviato reclamo a Vodafone descrivendo i fatti sopra descritti. Vodafone non ha dato alcun riscontro ed ha continuato a fatturare fino 01/02/2021 e in data 14/06/2021 ha inviato pratica di recupero crediti. In data 24/11/2021 c'è stata l'udienza di conciliazione senza che la controparte abbia presentato alcun contratto e pertanto non si è potuto trovare un accordo.” RICHIESTE a) Copia della registrazione vocale e scheda di adesione firmata o copia del contratto con la mia firma con le prove di invio di suddetta documentazione dalla scrivente all'operatrice dell'XXX, b) Storno di tutte le fatture emesse da Vodafone c) Indennizzo 2.070 € per indebita attivazione della linea fissa e adsl (138 gg x 2 servizi x 15 € dal 23/09/2020 al 08/02/2021) d) Indennizzo 300 per mancato riscontro reclamo 20/09/2020. e) Il rimborso delle spese necessarie all'espletamento delle procedure (Corecom, Agcom) il cui importo si rimette alla decisione di codesta autorità ai sensi dell'art. 19 comma 6, della delibera 173/07/cons atteso che ho richiesto consulenza tecnica visto che l'operatore non ha dato alcun riscontro ai miei reclami e a continuato a fatturare. Totale richiesto 6.730 €

2. La posizione dell'operatore

Vodafone in data 11.01.2022 ha depositato una memoria con cui chiede il rigetto delle domande avversarie per i motivi che seguono. Nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del Sig. XXX avendo provveduto ad attivare i servizi espressamente indicati nella proposta di abbonamento sottoscritta dall'istante. “Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/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". 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. -2.2 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). -2.3 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 363,51. 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 363,51."

L'istante così replica:



“1). Il contratto presentato dalla controparte non può essere utilizzato come prova perché è stato preventivamente disconosciuto dall’istante con la raccomandata del 20/09/2020: Pertanto ai sensi dell’Articolo 214 del C.p.c (R.D. 28 ottobre 1940, n. 1443) [Aggiornato al 15/12/2021- Disconoscimento della scrittura privata] la controparte per utilizzare il presunto contratto come prova nel presente ricorso deve dimostrare l’autenticità delle firme poste sullo stesso. Pur considerando questa eccezione sufficiente a rendere inefficace il contratto presentato da controparte si elencheranno gli ulteriori elementi che l’istante contesta alla controparte. 2) Nonostante l’istante abbia dichiarato “Ha settembre del 2020 ricevo telefonata da operatrice Vodafone dall’XXX (n° di telefono XXX) che mi propone un contratto di telefonia fissa e fibra che prevedeva un canone mensile di 24,90 € per 24 mesi e poi 18,90 € per sempre. Se durante i 24 mesi avessi disdettato avrei dovuto pagare 28 € come penale e il costo del router di 65 €. L’accordo prevedeva che sarebbe venuto un tecnico per verificare e testare che ci fosse la linea e dopodichè avrei firmato il contratto.” E quindi di fatto ha dichiarato di non aver firmato alcun contratto (come viene confermato nel reclamo del 20/09/2020) e di non essersi recato in alcun Negozio Vodafone la controparte presenta un contratto dove non è specificato il luogo in cui è stata firmato e il nome cognome dell’agente che ha presentato il contratto. Andando ad analizzare il contratto presentato da controparte si evidenzia: a) La modulistica presentata dalla controparte si riferisce ad un contratto privato che dovrebbe essere stato fatto in un negozio e quindi è in contrasto con quanto dichiarato dalla controparte e non contestato dal gestore. b) La modulistica non ha alcun valore probatorio anche perché non è stata firmata dal presunto negoziante infatti i dati inseriti nel riquadro 9 Rivenditore Autorizza (scritto in word XXX) non hanno alcuna valenza se non c’è una firma (prevista espressamente dal riquadro stesso) a garantire l’autenticità dei dati inseriti. c) La mancanza del luogo in cui è stato firmato il contratto è un elemento che invalida il contratto stesso perché non permette di determinare se lo stesso è stato fatto nei locali commerciali o al di fuori degli stessi. 3). La copia del documento allegato al contratto dalla controparte dovrebbe essere il documento consegnato dall’istante in data 14/09/2020 durante la firma del presunto contratto nel negozio ma in realtà questo è stato inviato dall’istante via WhatsApp in data 11/09/2020 (tre giorni prima del presunto incontro nel negozio) al cellulare XXX (numero indicato nel reclamo 20/09/2020 e nella descrizione dei fatti) dell’operatrice Vodafone che l’ha contattato e richiesto dalla stessa per poter inviare la visita del tecnico per verificare la fattibilità tecnica dell’attivazione della fibra. 4) Il presunto contratto è stato firmato in data 14/09/2020 ed è stato attivato in data 25/09/2020 (senza aspettare i 14 gg previsti dal diritto di ripensamento) e disconosciuto dall’istante in data 20/09/2020. 5) A puro titolo informativo si comunica all’Autorità (perché non di competenza del Corecom) che le due firme poste sul contratto non sono state messe dall’istante infatti dalla comparazione delle firme è evidentissimo che queste sono difformi: In relazione alla suddetta dichiarazione l’istante farà denuncia all’autorità giudiziaria per identificare chi ha indebitamente posto la firma sul contratto e perseguirlo secondo i termini di legge. Per i motivi sopra esposti si richiede all’Autorità di ritenere inutilizzabile la copia del contratto presentato dalla controparte solo nelle presenti memorie (11/01/2022) nonostante l’istante l’abbia richiesto dal 20/09/2020 con il reclamo con cui ha disconosciuto l’attivazione del

contratto stesso dichiarando di non aver mai firmato alcun contratto. In riferimento “Non si ravvisano, quindi, attivazioni non richieste a carico del Sig. XXX” Dichiarazione non corretta perché è evidentissimo che la controparte ha attivato dei servizi mai richiesti e disconosciuti nonché cessati. In riferimento “ Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/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”. 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.” -2.2 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).” Si contesta questa parte di memorie perché sono generiche fatte senza specificare quali siano i comportamenti e gli elementi oggetto del contendere che si contestano al loro cliente e pertanto non è possibile la difesa dell’istante. Nulla di quanto genericamente contesta la controparte viene provato e associato al caso di specie e pertanto questa parte di memorie va rigettata perché prive di valore e non provate. E’ doveroso solo evidenziare che: - alcun risarcimento danno è mai chiesto dall’istante. -

tutte le richieste fatte dall'istante sono state fatte ai sensi dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS - l'unica parte ad avere un comportamento colposo è Vodafone che davanti a un disconoscimento del contratto e richiesta di cessazione ha proseguito a fatturare dei servizi mai richiesti senza dare alcun riscontro all'istante. In riferimento “-2.3 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 363,51.” Si evidenzia che non esiste alcun insoluto perché il contratto presentato dalla controparte è stato preventivamente disconosciuto ed è stata richiesta la cessazione dello stesso senza che Vodafone cessasse i servizi indebitamente attivati e senza riscontrare all'istante. Nessuna prova valida viene presentata dalla controparte per dimostrare che i le firme poste sul contratto sono dell'istante e che i 363,51 € trattasi di un debito certo ed esigibile. Per quanto sopra esposto e provato CHIEDE a codesta Autorità di: - dichiarare il contratto presentato da controparte non avente alcun valore. - rigettare tutte le eccezioni della controparte perché infondate nei fatti e nel diritto - confermare gli indennizzi richiesti dall'istante perché calcolati sui reali disservizi subiti per colpa esclusiva di Vodafone.

3. Motivazione della decisione

Sul rito.

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Si rigetta l'eccezione di inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno avanzata dal gestore in quanto non risultano richieste di risarcimento danni da parte dell'istante. Si ritiene superata anche la richiesta dell'istante di cui al punto a) perché Vodafone ha depositato agli atti copia del contratto.

Nel merito.

Posto quanto sopra, le richieste avanzate dal sig. XXX possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. In riferimento alle richieste di cui al punto c), in primo luogo, occorre valutare l'eccezione relativa al disconoscimento della firma contenuta nel contratto Vodafone “sottoscritto” dall'istante in data 14/09/2020 in quanto si tratta di una questione pregiudiziale per la definizione della controversia. In ordine alla res controversa, Vodafone ha esibito copia del contratto. Di converso, dalla documentazione acquisita agli atti si evince che, a fronte del “raggiro” subito, l'istante, pur avendo inoltrato un reclamo in data 29.09.2020 con la dichiarazione di non aver mai firmato alcun contratto, ha ommesso di sporgere formale denuncia all'autorità di pubblica sicurezza. Al riguardo si deve rappresentare l'incompetenza di questa Autorità in materia di verifica dell'autenticità della firma, in quanto il disconoscimento cd. di autenticità, avente per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e demandato all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935). Ritenuto, per quanto sopra esposto, che il disconoscimento cd. di autenticità esula dall'ambito di applicazione del regolamento, ai sensi dell'articolo 2 della delibera n. 358/22/CONS, ne discende che la succitata domanda volta ad ottenere l'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti non possa essere valutata. Tanto premesso, in ordine al punto b), va comunque

considerato che l'utente in data 29.09.2020 presentava formale disdetta a cui non seguiva la conseguente cessazione. Pertanto, in accoglimento della richiesta di storno delle fatture emesse, Vodafone è tenuta a stornare le fatture emesse fino a chiusura del ciclo di fatturazione. In riferimento al punto d), si ritiene di accogliere la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo. Il sig. XXX, infatti, ha inviato a Vodafone una raccomandata a/r in data 29.09.2020, ricevuta da Vodafone in data 01.10.2020, con cui l'istante dichiara di non aver mai firmato nessun contratto e, comunque, in ogni caso chiede la disdetta del contratto. Non risulta agli atti che Vodafone abbia inoltrato alcuna risposta e in data 23.10.2021 l'utente ha presentato istanza di conciliazione. Pertanto, qualora l'utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 30 giorni dal ricevimento della segnalazione, ai sensi dell'art. 6, c. 3 bis della Delibera n. 358/22/CONS. La stessa Autorità ha più volte sottolineato che "la ratio sottesa all'obbligo dell'operatore di dare riscontro ai reclami dell'utente sta nell'opportunità di instaurare e garantire una corretta dialettica tra le parti contrattuali (così, Agcom, delibera 57/11/CIR). Si ritiene pertanto dovuto l'indennizzo previsto per la mancata risposta al reclamo che si liquida, ai sensi dell'art. 12, c. 1 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, nella misura massima di € 300,00. La richiesta di rimborso delle spese necessarie all'espletamento delle procedure, di cui al punto e), invece, non può essere accolta perché non risultano spese di procedura giustificate (del. 223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20/CIR).

Tutto ciò premesso

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

che la società Vodafone S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore, in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX è tenuta a:

- stornare le fatture emesse fino a chiusura del ciclo di fatturazione;
- corrispondere un indennizzo pari a € 300,00, per mancata risposta al reclamo del 20.09.2020, oltre interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza fino al soddisfo;
- rigetta integralmente le richieste di cui ai punti a), c) ed e).

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.

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.

Torino, 24 luglio 2024

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli