

DELIBERA N. 171/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)

(GU14/689860/2024)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 20 novembre 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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 04/07/2024 acquisita con protocollo n. 0185090 del 04/07/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare del contratto privato sull’utenza n. 056501xxxx con l’operatore Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), di seguito, per brevità, Vodafone, lamenta disservizi sul sito internet dell’operatore in relazione all’accesso all’area utenti, l’attivazione di profili tariffari non richiesti, il ritardo nel trasloco dell’utenza e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quando di seguito riportato:

- il 20 dicembre 2022 sottoscriveva un contratto con rivenditore Vodafone per l’attivazione dell’utenza n. 056501xxxx con offerta “*Internet Unlimited FTTH/FTTC*” e con opzione “*Rete sicura Family*”;
- nel predetto contratto venivano indicati i seguenti contatti “*A) Indirizzo della linea telefonica: via xxx - xxx - xxx B) Spedizione della fattura: tramite e-mail C) Pagamento delle fatture: Addebito su Conto Corrente*”;
- precisava che “*l’indirizzo in fattura (allegata) è evidentemente, palesemente errato*” e che “*Le fatture da sempre, tutte, sono pervenute per posta ordinaria. Inoltre, sin dalla prima fattura è stato allegato come metodo di pagamento il bollettino postale, ciò ha causato degli ingiusti costi (di cui chiediamo il rimborso) delle spese relative appunto al costo di spedizione della fattura in formato cartaceo pari ad € 3,05, oltre ovviamente al costo del bollettino stesso di € 2,00 per un totale a fattura di € 5,05*”;

- successivamente “nel marzo 2023 sono stati richiesti ufficialmente più volte, sia tramite Servizio Clienti sia tramite il rivenditore sia tramite PEC sia tramite la rappresentante del rivenditore Vodafone: 1) Richiesta di cancellazione del costo di spedizione 2) Eliminazione del costo assicurativo denominato “Rete Sicura Family “ (mai effettivamente richiesto ed appurato che viene “fleggato” in automatico, dunque inserito in modo involontario ed automatico nel contratto stesso) 3) Modifica dell’ Indirizzo della linea telefonica: via xxx - xxx - xxx 4) Ripristino del servizio di accesso al portale all’area utenti denominata “fai da te” 5) Richiesta di subentro”, rispetto alle quali non riceveva alcun riscontro
- ancora “nel mese di novembre è stata inviata ulteriore PEC, anch’essa senza riscontro alcuno”;

In data 29 maggio 2024 l’istante esperiva nei confronti dell’operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse e per un ammontare complessivo calcolato in euro 5.440,00 l’istante ha chiesto:

- Indennizzo per mancata risposta ai reclami (Articolo 12) dal marzo 2023 ad oggi, con applicazione del massimo di € 300,00;*
- Indennizzo per disservizio con inibizione di accesso all’area utenti denominata “fai da te” della pagina ufficiale Vodafone dalla data del contratto (20/12/2022). Applicando il massimo di € 300,00;*
- Indennizzo per la mancata risposta al reclamo (PEC del 25/11/2023) chiediamo indennizzo di € 300,00;*
- In relazione al servizio non richiesto della fatturazione con bollettino postale richiediamo un indennizzo pari ad € 5/giorno per giorni 360 (arrotondati per difetto) pari ad € 1.800,00. (Articolo 9 “Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti”);*
- Indennizzo per ritardo nell’attivazione del servizio (ovvero il ritardo nel trasloco dell’utenza euro 7,50 per ogni giorno di ritardo per 360 giorni (arrotondati per difetto) pari ad € 2.700,00;*
- Non sono stati attivati indennizzi automatici previsti agli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1 (In caso di inottemperanza a quanto disposto dai commi 1 a 4 è applicabile la sanzione prevista dall’articolo 1, comma 31, della Legge.).*

1. La posizione dell’operatore.

La società Vodafone ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale ha rilevato l’infondatezza dell’istanza per le motivazioni di seguito riportate:

- precisava di aver “provveduto ad applicare correttamente le condizioni contrattuali pattuite ed esplicitate nella proposta di abbonamento”, rilevando in particolare “come nella proposta de qua sia stato regolarmente flaggato il servizio “rete sicura” e l’indirizzo specificato per l’erogazione del servizio sia Via xxx”;

- quanto alle singole fatture, specificava che *“in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, 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.”;*
- in merito ai reclami menzionati dall’istante, ne eccepiva la tardività. Nella specie, precisava che *“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 (...). 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”;*
- sosteneva *“l’inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso”;*
- in particolare, riteneva *“infondata in fatto, oltre che in diritto, la richiesta di euro 1.800,00 avanzata dalla Sig.ra XXX relativamente alla fatturazione avvenuta mediante bollettino postale. Si precisa, a tal riguardo, difatti che l’attivazione del metodo di pagamento con bollettino postale, modalità peraltro accettata dall’utente, è avvenuta unicamente a causa della mancata accettazione da parte dell’istituto bancario della domiciliazione bancaria. Né, tanto meno, sui sistemi sono presenti richieste per la ricezione delle fatture tramite mail o contestazioni e/o richieste di variazione anagrafica.”;*
- precisava, inoltre, che *“nessun ritardo nell’attivazione del servizio è mai avvenuto per cui la richiesta, peraltro generica, di un indennizzo di euro 2.700,00 appare infondata oltre che priva di valore giuridico”*, considerando che le modifiche unilaterali di contratto erano state rese note all’istante con apposita comunicazione, comprensiva della possibilità di esercitare il diritto di recesso o passare ad altro gestore in esenzione spese, nella fattura AP1665xxxx emessa il 27 settembre 2023, senza che a ciò facesse seguito alcuna richiesta dell’utente;
- infine, evidenziava 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”*, richiamando a tal proposito gli artt.

1175 e 1227 c.c., nonché la giurisprudenza di legittimità (cfr. Cass. Civ. Sez. I, 12439/91) e l'orientamento della stessa Autorità ((Del. N. 23/17/CIR);

- precisava che, sotto il profilo amministrativo e contabile, risultava presente a carico dell'istante un insoluto pari ad euro 25,94;

Per le ragioni sopra esposte, Vodafone ha concluso chiedendo il rigetto delle domande *ex adverso* avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto.

2. La replica dell'istante.

L'istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una nota di replica, con allegata documentazione, nella quale ha specificato quanto di seguito sinteticamente riportato:

- ribadiva che *“le fatture da sempre, tutte, sono pervenute per posta ordinaria. Inoltre, sin dalla prima fattura è stato allegato come metodo di pagamento il bollettino postale, ciò ha causato degli ingiusti costi (di cui chiediamo il rimborso) delle spese relative appunto al costo di spedizione della fattura in formato cartaceo pari ad € 3,05, oltre ovviamente al costo del bollettino stesso di € 2,00 per un totale a fattura di € 5,05. Il tutto causando inoltre gravi perdite di tempo per recarsi in posta ad effettuare i pagamenti”*;
- precisava che *“nel marzo 2023 sono stati richiesti, ufficialmente, più volte, sia tramite Servizio Clienti, sia tramite il rivenditore, sia tramite PEC, sia tramite la rappresentante del rivenditore Vodafone: 1) Richiesta di cancellazione del costo di spedizione; 2) Eliminazione del costo assicurativo denominato “Rete Sicura Family” (mai effettivamente richiesto. Ed appurato che viene “flegato” in automatico, dunque inserito in modo involontario ed automatico nel contratto stesso); 3) Modifica dell'indirizzo della linea telefonica: via xxx - xxx - xxx; 4) Ripristino del servizio di accesso al portale all'area utenti denominata “fai da te” (Non funzionante); 5) Richiesta di subentro”*;
- produceva la pec di reclamo del 25 novembre 2023, nella quale *“contesta l'inibizione all'area utenti denominata “fai da te” della pagina ufficiale Vodafone. Questo disservizio si protrae da inizio anno ed a tutti i reclami telefonici venivo rassicurata della risoluzione di tale disservizio “in breve tempo”. Oggi nella ulteriore telefonata al 190 l'operatore mi riferisce che il disservizio si protrarrà fino almeno a fine anno. Oltre questo disservizio, la stessa impossibilità all'utilizzo del portale non mi ha consentito e non mi consente di modificare il tipo di ricezione di fatturazione (più volte chiesto telefonicamente e domandata a procedere in autonomia proprio nell'area clienti del Sito), gravandomi anche di esborso spese per la ricezione di fatturazione cartacea e di ulteriori spese per dover effettuare il pagamento con bollettini postali. Per questi motivi chiedo a codesta società di voler procedere a stornare/rimborsare quanto fatturato per il periodo non goduto e a corrispondere l'indennizzo automatico come da condizioni generali di contratto oltre ai costi di invio fattura cartacea e spese per pagamento con bollettino postale.”*;
- al reclamo anzidetto riceveva risposta *“evasiva, poco chiara, inadeguata e non pertinente”* tramite pec del 3 dicembre 2023, con la quale veniva informato

dall'operatore che *“in riferimento alla Sua segnalazione n.231203381xxxx del 25/11/2023 abbiamo provato a contattarla senza successo dal 349000xxxx sul numero 339870xxxx. La informiamo che il contatto è necessario per poter risolvere l'anomalia segnalata, pertanto Le chiediamo cortesemente la disponibilità a ricevere un nostro contatto ed eventualmente fornirci un recapito telefonico alternativo. Le confermiamo che il metodo di pagamento Bollettino postale prevede un addebito delle spese di spedizione. Le confermiamo che, pagando con Bollettino postale, è possibile ricevere in aggiunta alla spedizione cartacea anche la notifica digitale. Se vuole ricevere solo la versione digitale è necessaria la modifica della modalità di pagamento e successivamente l'attivazione del servizio di fattura digitale.”*;

- allegava la comunicazione indirizzata all'istituto Banca xxx del 6 febbraio 2023, con la quale confermava la richiesta di autorizzare la domiciliazione delle fatture Vodafone;
- produceva due comunicazioni ricevute dal rivenditore Vodafone: nella prima, del 18 maggio 2024, riceveva conferma dell'inserimento *“sul sistema Vodafone Dealer Station della richiesta di attivazione in GNP (migrazione del numero fisso da altro operatore) di una linea in fibra misto rame relativa al numero di telefono 056501xxxx”* e *“della corretta ubicazione della linea in via xxx e della richiesta di fatturazione esclusivamente tramite indirizzo mail”*, venendo altresì informato *“che è stata fatta richiesta di subentro nel marzo 2023 tramite pec e che tale richiesta non è mai stata accolta, né abbiamo ricevuto risposta tramite pec di eventuali impedimenti e/o errori di comunicazione”* e *“e che abbiamo richiesto l'intervento della funzionaria VDN di zona per cercare di risolvere i problemi, ma anche lei non è riuscita ad avere risposte significative”*;
- nella seconda comunicazione del rivenditore Vodafone, datata 19 settembre 2024, gli veniva confermato che *“abbiamo più volte provveduto da negozio, tramite il 190, a richiedere le seguenti modifiche al suo contratto in essere: rimozione servizio Rete Sicura Family, emissione bolletta per email e contemporaneo storno del costo di spedizione della bolletta cartacea, cambio indirizzo della fornitura da via xxx a via xxx, nonché richiesta di subentro nei confronti di xxx”*;

In conclusione, l'istante ha confermato le richieste già avanzate con l'istanza introduttiva del procedimento, specificando ulteriormente le seguenti richieste:

- vii) *Costo di spedizione della fattura in formato cartaceo pari ad € 3,05 + € 2,00 di bollettino postale x fatture n. 8 (Maggio) oltre a pari ad € 40,40;*
- viii) *chiediamo che venga tempestivamente effettuata la Voltura (istanza ad oggi non ancora evasa).*

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento per le ragioni di seguito precisate.

In via preliminare:

- si respinge l'eccezione in rito sollevata dall'operatore in merito alla natura risarcitoria della richiesta, poiché, come confermato dalla costante giurisprudenza dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la domanda di risarcimento del danno, nell'ottica del *favor utentis*, può intendersi come istanza volta a ottenere il riconoscimento degli indennizzi per i disservizi subiti dall'istante nel corso del rapporto contrattuale con l'operatore adito ed è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito (art. 20 co. 4 e 5 del vigente Regolamento).
- si rileva l'incompetenza per materia di questo CoReCom in relazione alla richiesta *sub iv*), volta ad ottenere “*In relazione al servizio non richiesto della fatturazione con bollettino postale richiediamo un indennizzo pari ad € 5/giorno per giorni 360 (arrotondati per difetto) pari ad € 1.800,00. (Articolo 9 “Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti)”*, in quanto, oltre a non rientrare nella fattispecie richiamata poiché non si tratta di tariffe ma di metodi di pagamento, gli aspetti attinenti alla richiesta di domiciliazione bancaria esulano dalla competenza dell'Autorità adita ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento, essendo la stessa subordinata all'accettazione da parte dell'istituto di credito e, pertanto, afferente a rapporti contrattuali tra la banca e l'istante;
- si rappresenta che le richieste *sub v*), volta ad ottenere “*l'indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio (ovvero il ritardo nel trasloco dell'utenza euro 7,50 per ogni giorno di ritardo per 360 giorni (arrotondati per difetto) pari ad € 2.700,00” e sub viii*), volta ad ottenere la voltura, saranno reinterprete in base alla documentazione in atti e dall'esame complessivo delle doglianze presentate dall'istante. Pertanto, la richiesta *sub v*), ricondotta alla contestazione inerente al cambio di indirizzo per la spedizione della fatturazione, esula dalla competenza dell'Autorità adita, ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento, rientrando nella libera disponibilità negoziale delle parti. La richiesta *sub viii*), invece, sarà ricondotta alla doglianza inerente al mancato subentro dell'xxx.

Tutto ciò premesso, la presente disamina s'incentra, dunque, sui disservizi lamentati relativi all'area utenti “fai da te”, sul rimborso dei costi per l'invio della fatturazione cartacea e delle commissioni postali, sull'attivazione non richiesta del servizio denominato “rete sicura family”, sul mancato subentro e sulla mancata risposta ai reclami.

Sul disservizio all'area utenti “fai da te”.

L'istante, sia nell'istanza introduttiva che nelle note di replica, lamenta disservizi per l'accesso al portale dell'operatore nell'area utenti denominata “fai da te”, con conseguente impossibilità di modificare “*il tipo di ricezione di fatturazione*”, come segnalato a Vodafone anche con reclamo via pec del 25 novembre 2023. Di contro, l'operatore eccipe la tardività dei reclami inviati dall'istante, con conseguente lesione del diritto di difesa.

La richiesta *sub ii*), volta ad ottenere “*l'indennizzo per disservizio con inibizione di accesso all'area utenti denominata “fai da te” della pagina ufficiale Vodafone dalla*

data del contratto (20/12/2022). Applicando il massimo di € 300,00”, non può essere accolta per i motivi di seguito esposti.

L’art. 1, dell’Allegato A, al vigente Regolamento sugli Indennizzi, alla lettera l) definisce i servizi di comunicazione elettronica come “*i servizi, forniti di norma a pagamento, consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica, compresi i servizi di telecomunicazioni e i servizi di trasmissione nelle reti utilizzate per la diffusione circolare radiotelevisiva, a esclusione dei servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo editoriale su tali contenuti; sono inoltre esclusi i servizi della società dell’informazione di cui all’articolo 2, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, non consistenti interamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazioni elettronica*”. Nello specifico, la successiva lettera m) definisce i servizi accessori come “*i servizi di comunicazione elettronica aggiuntivi rispetto a quelli di accesso alla rete di comunicazione*”. Per specificare ulteriormente l’argomento che qui interessa, l’Autorità nella delibera n. 13/22/CONS ha precisato che “*i servizi accessori sono gli ulteriori servizi offerti dall’operatore notificato agli altri operatori al fine di realizzare l’interconnessione, quali kit d’interconnessione, servizi di configurazione delle centrali, servizi di co-ubicazione e servizio di fatturazione conto terzi*”.

Nel caso di specie, alla luce della definizione sopra riportata, il servizio “fai da te”, configurandosi come modalità di accesso all’area personale all’interno del sito internet dell’operatore, non può essere considerato un servizio accessorio e, di conseguenza, non risulta indennizzabile ai sensi dell’art. 6, co. 4, del Regolamento sugli Indennizzi.

Per tutti i motivi esposti, la richiesta sub ii) dell’istante, volta ad ottenere “*l’indennizzo per disservizio con inibizione di accesso all’area utenti denominata “fai da te” della pagina ufficiale Vodafone dalla data del contratto (20/12/2022). Applicando il massimo di € 300,00*”, non può trovare accoglimento.

Sul rimborso dei costi per l’invio della fatturazione cartacea e delle commissioni postali.

L’istante lamenta l’applicazione, quale modalità di pagamento delle fatture, del bollettino postale e l’invio delle fatture in modalità cartacea, diversamente da quanto pattuito in sede di sottoscrizione del contratto. Di contro, l’operatore specifica che l’attivazione del metodo di pagamento con bollettino postale è dipesa dalla “*mancata accettazione da parte dell’istituto bancario della domiciliazione bancaria. Né, tanto meno, sui sistemi sono presenti richieste per la ricezione delle fatture tramite mail o contestazioni e/o richieste di variazione anagrafica*”.

La richiesta sub vii), volta ad ottenere il “*Costo di spedizione della fattura in formato cartaceo pari ad € 3,05 + € 2,00 di bollettino postale x fatture n. 8 (Maggio) oltre a pari ad € 40,40*”, non può essere accolta per i motivi di seguito esposti.

In primis, è opportuno evidenziare due pronunce della Corte di Cassazione: nella prima (cfr. sent. n. 3532 del 2009) è stato affermato il principio secondo cui le spese di

spedizione postale delle fatture non rientrano nell'ambito di applicazione dell'articolo 21, comma 8, D.P.R. 633/1972 (cd. Legge Iva), e possono quindi legittimamente essere addebitate al destinatario, se così prevede l'accordo delle parti. Nella seconda (cfr. ord. N. 34800 del 2023) la Terza Sezione ha stabilito che le società telefoniche non possono addebitare ai clienti le spese postali per la spedizione della fattura telefonica, a meno che non venga offerta un'alternativa per la consegna della bolletta, come ad esempio l'invio tramite email. Pertanto, sono legittime le spese postali addebitate ai clienti per la spedizione della fattura solo se l'operatore predispone anche un metodo di invio alternativo.

A tal proposito, esclusa qualsiasi pronuncia in relazione alla tematica della domiciliazione bancaria, si richiama l'art. 11 delle Condizioni Generali di contratto, depositate agli atti, nel quale si specifica che *“Alla conclusione del contratto, la fattura non fiscale sarà:(i) messa a disposizione in formato elettronico sul sito web www.vodafone.it e su App MyVodafone. Il Cliente verrà avvisato della disponibilità la fattura non fiscale a mezzo di posta elettronica, sms o con altro strumento equivalente;(ii) inviata per posta ordinaria in formato cartaceo qualora il Cliente paghi mediante bollettino postale, nel caso di adesione ad offerte che prevedono questo metodo di pagamento, oppure abbia scelto tale modalità di invio oppure qualora il processo di validazione dell'indirizzo di posta elettronica non sia andato a buon fine. Nei casi di invio della fattura non fiscale in formato cartaceo è previsto l'addebito di un importo pari a 2 euro IVA esclusa, comprensivo delle spese di spedizione”*.

Nel caso di specie, il metodo di pagamento concretamente adottato dall'istante è tramite bollettino postale, risultando così applicabile il punto *sub ii)* del citato art. 11 delle Condizioni Generali di contratto. Difatti, dalla documentazione in atti risulta presente il reclamo via pec del 25 novembre 2023, con il quale l'istante lamenta anche l'impossibilità di accedere all'area utenti “fai da te” che *“non mi consente di modificare il tipo di ricezione di fatturazione (più volte chiesto telefonicamente e domandata a procedere in autonomia proprio nell'area clienti del Sito), gravandomi anche di esborso spese per la ricezione di fatturazione cartacea e di ulteriori spese per dover effettuare il pagamento con bollettini postali”*. Parimenti, risulta la pec di risposta dell'operatore, datata 3 dicembre 2023, con la quale Vodafone informa l'istante *“che il metodo di pagamento Bollettino postale prevede un addebito delle spese di spedizione. Le confermiamo che, pagando con Bollettino postale, è possibile ricevere in aggiunta alla spedizione cartacea anche la notifica digitale. Se vuole ricevere solo la versione digitale è necessaria la modifica della modalità di pagamento e successivamente l'attivazione del servizio di fattura digitale”*.

Di conseguenza, in merito all'invio delle fatture in formato cartaceo e ai relativi costi, l'operatore ha correttamente applicato quanto espresso nelle Condizioni Generali di contratto, conformemente all'indirizzo adottato dalla giurisprudenza di legittimità, prevedendo metodi alternativi alla spedizione della fattura in formato cartaceo. Pertanto, gli importi fatturati dal gestore a titolo di spese di spedizione del conto telefonico non costituiscono indebito oggettivo e, conseguentemente, non sussiste in capo al gestore un'obbligazione restitutoria in ordine alla riscossione degli importi stessi.

Per tali motivi, la richiesta *sub vii*), volta ad ottenere il “Costo di spedizione della fattura in formato cartaceo pari ad € 3,05 + € 2,00 di bollettino postale x fatture n. 8 (Maggio) oltre a pari ad € 40,40”, non può trovare accoglimento.

Sul servizio non richiesto denominato “rete sicura family”.

L’istante lamenta la mancata “eliminazione del costo assicurativo denominato “Rete Sicura Family” (mai effettivamente richiesto ed appurato che viene “fleggato” in automatico, dunque inserito in modo involontario ed automatico nel contratto stesso)”, nonostante i reclami presentati nel marzo 2023 “sia tramite Servizio Clienti sia tramite il rivenditore sia tramite PEC sia tramite la rappresentante del rivenditore Vodafone”. Di contro, l’operatore eccepisce “come nella proposta de qua sia stato regolarmente flaggato il servizio “rete sicura”.

La domanda dell’istante, relativa all’attivazione non richiesta del servizio denominato “rete sicura family” ed alla sua mancata disattivazione, non può trovare accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Nel caso di specie, trova applicazione quanto previsto dall’articolo 14, comma 4 del Regolamento sugli indennizzi secondo cui: “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”.

In particolare, ai sensi dell’art. 1, co. 1, lett. d), della Delibera n. 179/03/CSP con reclamo s’intende “l’istanza con cui l’utente si rivolge direttamente all’organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l’oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata”. Inoltre, ai sensi dell’art. 1 co. 1, lett. j), del Regolamento sugli Indennizzi, con il termine reclamo s’intende “la comunicazione con la quale, attraverso i canali previsti dal contratto o dalla disciplina regolamentare, ivi inclusa la segnalazione al servizio di assistenza clienti, l’utente segnala all’operatore un disservizio o chiede l’erogazione degli indennizzi contrattualmente stabiliti”. Dalla documentazione acquisita agli atti, infatti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di reclamo di disservizio da parte dell’istante, per come sopra definito, precedente alla data di presentazione dell’istanza UG e relativo alla contestazione di attivazione del servizio “rete sicura family”.

Nello specifico, l’unico reclamo propriamente inteso risulta essere la pec del 25 novembre 2023, nell’oggetto della quale non vi è alcun riferimento all’attivazione non richiesta del predetto servizio, né ad una disattivazione dello stesso.

Quanto alle comunicazioni del rivenditore, soltanto in quella datata 19 settembre 2024 viene menzionata la richiesta di rimozione del servizio “rete sicura family”, ove è riportato che “come da sua richiesta veniamo a confermare che abbiamo più volte provveduto da negozio, tramite il 190, a richiedere le seguenti modifiche al suo contratto in essere: rimozione servizio Rete Sicura Family”. Tale comunicazione, tuttavia, oltre ad essere successiva alla presentazione dell’istanza UG, è indirizzata unicamente all’istante e non può essere qualificata come reclamo, in quanto non rivolta direttamente all’operatore né recapitata attraverso i canali previsti dal contratto o dalla normativa

regolamentare. Parimenti, a nulla vale la dichiarazione dell'utente di aver effettuato delle segnalazioni telefoniche se non viene indicata la data o il codice identificativo del reclamo, al fine di tracciare la telefonata.

Quindi, la doglianza dell'istante, relativa all'attivazione non richiesta del servizio denominato "rete sicura family" ed alla sua mancata disattivazione, non può essere accolta.

Sul mancato subentro.

L'istante lamenta la mancata lavorazione della richiesta di subentro nei confronti dell'xxx. Di contro, l'operatore nulla eccepisce sul punto.

La doglianza dell'istante, volta ad ottenere un indennizzo per mancata lavorazione della richiesta di subentro, non può essere accolta per i motivi di seguito esposti.

Si rileva che, sul punto, l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante. Infatti l'utente chiede il subentro nei confronti dell'xxx senza, tuttavia, provare di aver presentato direttamente all'operatore tale richiesta né formali reclami in merito alla mancata lavorazione della stessa. Nella specie, dalla documentazione in atti l'unico riferimento alla richiesta di subentro è riportato nelle comunicazioni del rivenditore, datate 18 maggio 2024 e 19 settembre 2024 e indirizzate soltanto all'istante, le quali risultano, pertanto, successive alla presentazione dell'istanza UG.

In particolare, nella comunicazione del 18 maggio 2024, il rivenditore "*fa altresì presente che è stata fatta richiesta di subentro, da parte vostra, nel marzo 2023, tramite Pec a: servizioclienti@vodafone.pec.it, e che tale richiesta non è mai stata accolta né abbiamo ricevuto risposta tramite pec di eventuali impedimenti e/o errori di comunicazione*". Ciononostante, agli atti non risulta depositata alcuna pec del marzo 2023 di richiesta di subentro, proveniente dall'istante e indirizzata all'operatore.

In base ai principi generali sull'onere della prova, si richiama il consolidato orientamento giurisprudenziale (Cass. II, 20 gennaio 2010, n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto, dovendo il debitore convenuto fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Ai sensi del richiamato criterio di riparto probatorio, l'utente è onerato di uno specifico obbligo di allegazione dei fatti a supporto della propria pretesa che come sopra evidenziato, sono carenti.

Ulteriormente, si rappresenta l'orientamento costante dell'Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'utente è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione. Altresì, sul punto, giova ricordare quanto ha stabilito Agcom in materia di onere della prova, per cui "*la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente*" (ex multis Delibere Agcom n. 70/12 e n. 91/15/CIR). Tale carenza di prove, non consente, dunque, una chiara ricostruzione dei fatti ed una eventuale imputazione di responsabilità a carico dell'operatore.

Dunque, la doglianza *de qua* è rigettata in quanto la sua genericità ed indeterminazione non consentono a questa Autorità la verifica di quanto contestato.

Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante lamenta la mancata risposta ai reclami dal marzo 2023, compresa la pec del 25 novembre 2023. Di contro, l'operatore contesta la tardività dei reclami per la contestazione delle fatture, richiamando le Condizioni Generali di Contratto, che prevedono il termine di 45 giorni dalla ricezione della fattura.

Le richieste dell'istante *sub i)*, volta ad ottenere *“l'indennizzo per mancata risposta ai reclami (Articolo 12) dal marzo 2023 ad oggi, con applicazione del massimo di € 300,00”* e *sub iii)*, volta ad ottenere *“l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo (PEC del 25/11/2023) chiediamo indennizzo di € 300,00”*, non possono essere accolte per i motivi di seguito esposti.

Agli atti risulta soltanto un reclamo, ossia la pec del 25 novembre 2023, posto che le comunicazioni del rivenditore non possono essere definite tali in base alla normativa citata in precedenza. Dalla documentazione depositata dall'istante stesso, risulta altresì la pec di risposta dell'operatore, datata 3 dicembre 2023 e considerata dall'utente *“evasiva, poco chiara, inadeguata e non pertinente”*.

Nel caso di specie, si ritiene che l'operatore abbia fornito puntuale riscontro al sopra menzionato reclamo di parte istante.

Sul punto, l'oggetto della pec del 25 novembre 2023 può essere sinteticamente ricondotto a due tematiche: *“l'inibizione all'area utenti denominata fai da te”* e la conseguente impossibilità *“di modificare il tipo di ricezione di fatturazione”*. In relazione a ciò, Vodafone ha fornito una risposta precisa nei tempi previsti dalla Carta dei Servizi. In particolare, con la pec del 3 dicembre 2023, prodotta dall'istante, l'operatore ha specificato che, per la risoluzione della problematica inerente l'accesso all'area utenti *“fai da te”*, *“il contatto è necessario per poter risolvere l'anomalia segnalata, pertanto Le chiediamo cortesemente la disponibilità a ricevere un nostro contatto ed eventualmente fornirci un recapito telefonico alternativo”* e che, quanto alla modalità di ricezione della fatturazione, *“il metodo di pagamento Bollettino postale prevede un addebito delle spese di spedizione. Le confermiamo che, pagando con Bollettino postale, è possibile ricevere in aggiunta alla spedizione cartacea anche la notifica digitale. Se vuole ricevere solo la versione digitale è necessaria la modifica della modalità di pagamento e successivamente l'attivazione del servizio di fattura digitale.”*

Ne deriva che la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo non può essere accolta.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CoReCom Toscana rigetta l'istanza GU14/689860/2024 presentata dall'istante XXX nei confronti della società VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE – TELETU) per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 20 novembre 2024

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell'Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)