

DETERMINA Fascicolo n. GU14/503149/2022**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Gxxx****R. - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 dell’utente Gxxx R., del 23/02/2022 acquisita con protocollo n. 0065262 del 23/02/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La Sig.ra Gxxx lamenta, con riferimento all’utenza n. 0xxxxxxx, a sé intestata, di aver subito da parte di Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile - TeleTu), nel prosieguo Vodafone, l’applicazione di condizioni economiche difformi da quanto contrattualmente pattuito. L’istante deduce di aver sottoscritto un contratto, per linea voce e dati con opzione “Internet Unlimited” ad un costo mensile di € 27,90, Vodafone TV inclusa, ma riceveva fatture di importo bimestrale superiore (€ 90,00) a quanto pattuito. I numerosi reclami formulati rimanevano

privi di riscontro, sicchè si determinava a richiedere la migrazione verso altro operatore, subendo l'addebito di costi non dovuti in occasione della cessazione del contratto. Formula, quindi, istanza di definizione nei confronti di Vodafone al fine di ottenere l'accoglimento delle seguenti richieste: "storno della fattura n. AN05221050; storno e rimborso delle fatture emesse in eccedenza rispetto ai canoni concordati con rimborso pari ad € 391,82; indennizzo per mancata risposta reclami (...); indennizzo per attivazione servizi non richiesti (euro 5 x 330 giorni (dal 26 marzo 2020 data del reclamo al 19 febbraio 2021 data del recesso), per un totale di € 1.650,00. A supporto delle proprie argomentazioni, oltre ai prescritti documenti, depositava la seguente documentazione: comunicazione di invio ricevuta spedizione modemTV box-Telecomando del 19.02.2021, fattura n. AM21830120 del 20.11.2020, fattura n. AN01258844 del 21.01.2021, fattura n. AM13799652 del 22.07.2020, fattura n. AM17826009 del 22.09.2020, fattura n. AM01386650 del 22.01.2020 e fattura n. AM09748893 del 21.05.2020, riepilogo delle condizioni economiche relative all'offerta "Internet Unlimited", reclamo PEC del 16.03.2020, 26.03.2020, 21.04.2020, 30.04.2020, 2.06.2020, 4.12.2020, 2.04.2021 e 10.04.2021, proposta di abbonamento Vodafone rete fissa del 9.12.2019. Successivamente, con memoria di replica del 27.04.2022, la Sig.ra Gxxx ha impugnato e contestato tutte le controdeduzioni di Vodafone, in particolar modo con riferimento alla genericità/indeterminatezza della domanda relativa alla difformità di fatturazione, in quanto dalla modulistica allegata era possibile stabilire l'effettivo ammontare della spesa a cui si era vincolata. Evidenziava, inoltre, che l'operatore non aveva mai riscontrato i reclami a sé indirizzati, da cui il diritto all'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Vodafone ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall'istante, asserendo la propria correttezza gestionale, chiedendo il rigetto integrale delle avverse richieste, perché prive di supporto probatorio, nonché infondate in fatto e in diritto. L'operatore evidenzia come "nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore della Sig.ra Gxxx e nella relativa fatturazione". In particolare, precisa di aver correttamente applicato le condizioni economiche pattuite al momento della stipula, per cui risulta attivato il profilo tariffario prescelto al costo mensile di € 27,90, il servizio "Now Tv" al costo mensile di € 12,00 ed il "pacchetto fisso e mobili senza limiti da casa al costo di euro 5,00 mensile in quanto il piano telefonico de quo prevedeva le chiamate da casa a pagamento". Per tale ragione, la domanda di storno o, in subordine, rimborso delle fatture non può trovare accoglimento, perché generica, non circostanziata e non puntuale, non essendo "neppure specificato l'esatto importo...degli addebiti contestati nelle fatture, a quali voci siano attinenti e quali siano le fatture effettivamente contestate". Non solo. Le fatture emesse non sono state reclamate nel termine di 45 giorni previsto da contratto, sicchè gli importi richiesti in pagamento devono ritenersi incontestati ed accettati dall'utente finale. Infine, ad ogni buon conto, evidenzia che l'addebito in questione, concernente la pretesa difformità di fatturazione, non è produttivo di indennizzo, con conseguente integrale rigetto della relativa domanda. A supporto delle proprie argomentazioni, deposita la proposta di abbonamento Vodafone rete fissa del 9.12.2019 e le condizioni generali di contratto.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 della delibera 203/18/CONS ed è pertanto proponibile. Questo premesso, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Nel merito, le richieste dell'istante devono essere parzialmente accolte nei limiti e per i motivi esposti di seguito. Secondo quanto previsto nelle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013 e considerata altresì la consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'Autorità e dei Corecom, il creditore della prestazione, identificato nell'utente, deve limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, gravando, per converso, sull'operatore l'onere della prova del proprio adempimento (c.d. inversione dell'onere della prova). Di conseguenza, a fronte delle contestazioni sollevate dall'istante, aventi ad oggetto l'inadempimento contrattuale di Vodafone ai sensi dell'art. 1218 c.c., spetta a Vodafone fornire prova, opposta e contraria, atta a dimostrare il proprio adempimento. Tale principio risulta in parte mitigato dalla contrapposta necessità, da parte dell'operatore, di poter compiutamente individuare i termini di tale preteso inadempimento e/o inesatto adempimento, che deve essere adeguatamente circostanziato, pena il rigetto della richiesta per genericità/indeterminatezza dell'addebito sottostante. Nel caso di specie, l'istante, al fine di consentire l'esatto riscontro fra quanto stabilito nell'ambito del rapporto contrattuale e quanto effettivamente applicato dall'operatore

durante il periodo di fatturazione oggetto di contestazione, ha l'onere di provare per tabulas il contenuto degli accordi contrattuali intercorsi e l'ammontare delle fatture contenenti gli addebiti ritenuti non dovuti (cfr., ex multis, Corecom Toscana, delibera n. 62 del 5 giugno 2019 e delibera n. 119 del 15 dicembre 2020). Sul punto, nessuna rilevanza ha il documento di riepilogo delle condizioni economiche relative all'offerta "Internet Unlimited" (cfr. all. 3) del fascicolo istruttorio), in quanto, oltreché non completamente leggibile, appare senza dubbio privo di sottoscrizione e, pertanto, mancante di uno degli elementi essenziali richiesti ex art. 1325 c.c. per la validità del contratto, nonché della prova dell'effettivo incontro di volontà delle parti, così come previsto dall'art. 1326 c.c. Nel modulo contenente la proposta di attivazione, datato 9.12.2019, è chiaramente indicato il profilo "Internet Unlimited 100 mega", prevedente, per 24 mesi, al costo mensile di € 27,90, chiamate illimitate verso fissi e mobili nazionali, oltre costo di attivazione casa 1*48M ed il servizio Vodafone Ready 6*48M (cfr. all. 5) del fascicolo istruttorio). Inoltre, pur non essendo compilata la sezione 5 riferita al servizio "Vodafone TV", fra le caselle opzionate ai fini della firma per accettazione, vi è anche quella riservata all'utente che acquista tale servizio, in cui si legge: "Vodafone TV": il Cliente che sottoscrive l'Offerta Vodafone TV e/o Vodafone TV Sport dichiara di aver letto integralmente ed accettare le Condizioni Generali di Contratto dell'Offerta Vodafone TV che Vodafone rende disponibili nel punto vendita e sul sito alla pagina per il consumatore". Le fatture allegate e contrassegnate dai nn. AN01258844 del 21.01.2021, AM13799652 del 22.07.2020, AM17826009 del 22.09.2020, AM01386650 del 22.01.2020 e AM09748893 del 21.05.2020 (cfr. all. 2) del fascicolo istruttorio), recano addebiti non riconducibili all'offerta prescelta nella proposta di attivazione del 9.12.2019 e alle opzioni ad essa collegate. Infatti, diversamente da quanto rilevato da Vodafone, secondo cui è stato attivato il "pacchetto fisso e mobili senza limiti da casa al costo di euro 5,00 mensile in quanto il piano telefonico de quo prevedeva le chiamate da casa a pagamento", nella proposta di attivazione le chiamate illimitate verso fissi e mobili nazionali erano comprese nell'importo mensile di € 27,90, sicché ogni ulteriore importo deve considerarsi difforme rispetto a quanto pattuito, così come difformi sono gli addebiti effettuati a titolo di "Entertainment" (Vodafone TV, Now TV e Now TV Entertainment and kids). Acclarato ciò, si accoglie l'eccezione di parte convenuta, secondo cui tale ipotesi non dà luogo al riconoscimento di nessun indennizzo, ma solo a storno/rimborso degli importi eccedenti quanto previsto in sede di stipula. In particolare, si accoglie parzialmente la richiesta di rimborso spiegata dalla Sig.ra Giardini, nella misura di € 142,96 per i seguenti motivi. Dall'analisi delle fatture sopra indicate e, precisamente, quelle contrassegnate dai nn. AN01258844 del 21.01.2021, AM13799652 del 22.07.2020, AM17826009 del 22.09.2020 e AM09748893 del 21.05.2020, risultano non dovuti, perché privi di corrispondenza rispetto a quanto pattuito, i seguenti importi: - € 8,20, quale canone bimestrale dei fissi e mobili nazionali senza limiti; - € 21,28, quale canone bimestrale Vodafone TV, Now TV e Now TV Entertainment and kids; e - € 3,28, quale contributo attivazione Vodafone TV su base bimestrale; mentre, in relazione alla fattura contrassegnata dal n. AM01386650 del 22.01.2020, risultano non dovuti gli importi di: - € 4,10 canone mensile dei fissi e mobili nazionali senza limiti; - € 6,18 canone mensile Vodafone TV, Now TV e Now TV Entertainment and kids; e - € 1,64 contributo attivazione Vodafone TV su base mensile. Non può accogliersi la richiesta di storno della fattura n. AN05221050, perché non contenuta all'interno del fascicolo istruttorio. Riguardo alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, rispettivamente datati 16.03.2020, 26.03.2020, 21.04.2020, 30.04.2020, 2.06.2020, 4.12.2020, 2.04.2021 e 10.04.2021 (cfr. all. 4) del fascicolo istruttorio), va evidenziato come i primi 6 abbiano ad oggetto richieste di chiarimenti in ordine agli ammontari degli importi recati dalle fatture periodicamente emesse, mentre gli ultimi 2 riguardino la disdetta (di cui l'ultimo, in ordine di tempo, è un mero sollecito con rettifica di data). Ebbene, atteso che l'operatore ha a disposizione un lasso di tempo di 45 giorni per riscontrare i reclami dell'utente finale, ove non accolti, tramite comunicazione scritta e che la Sig.ra Giardini ha reiterato la medesima segnalazione nei confronti di Vodafone a stretto giro, senza attendere le tempistiche contrattualmente previste, è possibile indennizzare, in applicazione dell'art. 12, co. 2, All. A, delibera 347/18/CONS, una sola ipotesi di mancata risposta al reclamo, per un massimo di € 300,00 ("L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio"). Anche i reclami del 2.04.2021 e 10.04.2021, identici a livello oggettivo, devono essere considerati in maniera unitaria ai fini della liquidazione dell'indennizzo che, tuttavia, nella fattispecie, non può essere riconosciuto perché devono considerarsi riscontrati per facta concludentia da Vodafone (cfr., delibera AGCOM n. 152/11/CIR: "... È dunque chiaro che l'obbligo per l'operatore di fornire delle motivazioni scritte sorge solo quando l'istanza, avanzata dal cliente in sede di reclamo, sia ritenuta infondata e venga rigettata. Nel caso di specie, il gestore invece ha regolarmente gestito la richiesta dell'utente, accogliendola per facta

concludentia”). Pertanto, l’indennizzo spettante alla Sig.ra Giardini ai sensi dell’art. 12 co. 2, All. A, delibera 347/18/CONS è pari ad € 300,00. Ogni altra domanda formulata in questa sede dall’istante è meritevole di essere respinta perché generica e non provata. Nessun rimborso delle spese di procedura può essere riconosciuto, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell’istanza del 23/02/2022, è tenuta a rimborsare alla Sig.ra Rossana Giardini la somma di € 142,96 per quanto in narrativa nonché a corrispondere all’istante la somma di € 300, 00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo, maggiorata degli interessi legali dalla domanda fino al soddisfo.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell’Autorità, ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall’articolo 20, comma 3, 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.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell’Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Rizzi

f.to