

DELIBERA N. 56 - 2020

**XXX/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/218374/2019)**

Il Corecom Piemonte

NELLA riunione del Il Corecom Piemonte del 03/11/2020;

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 “*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 Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

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 data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, "Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte";

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;

VISTA l'istanza di XXX del 13/12/2019 acquisita con protocollo n. 0539226 del 13/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva la Società XXX ha esposto quanto segue: "Fatturazione con tariffe diverse da quelle proposte (come da mail allegata).

- Invio di un device Iphone differente da quello richiesto con mancato ritiro dell'invio errato e conseguente fatturazione di un apparecchio non richiesto, nonostante numerosi e ripetuti reclami sia al nostro consulente di vendita la Sig.ra XXX che al call center di Vodafone. - Nonostante il tentativo di conciliazione i problemi hanno continuato a ripetersi. - Inoltre a partire dal 17/09/2019, pochi mesi dopo l'inizio del contratto, hanno provveduto unilateralmente ad aumentare i canoni mensili. Richieste : Chiediamo che ci vengano stornate le cifre indebitamente fatturate e un rimborso delle spese per tutto quanto siamo stati obbligati a produrre con innumerevoli telefonate e mail all'ufficio della sig.ra XXX e al call center di cui abbiamo conservato una traccia. € 320,00 per canoni indebitamente fatturati. € 585,60 di canoni per il noleggio del device arrivato diverso da quello richiesto. € 1.450,00 per la gestione della pratica".

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nella memoria del 28/01/2020 ha rappresentato, in sintesi, quanto segue . Parte ricorrente a dicembre 2018 ha sottoscritto una proposta di abbonamento avente ad oggetto 6 SIM, con il piano "zero red business", regolarmente applicato da parte del gestore. In ogni caso nessun reclamo formale scritto risulta essere pervenuto all'esponente, attraverso i canali ufficiali. Inoltre le singole fatture possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dall'emissione. A ciò va ad aggiungersi che per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, il traffico telefonico può essere conservato per periodi di tempo non superiori ai sei mesi. Inoltre con riferimento alla richiesta di risarcimento del danno, l'operatore evidenzia l'incompetenza dell'organo adito.

Infine l'utente presenta un insoluto di €. 1.037,00, nei quali risultano comprese voci non contestate .

3. Motivazione della decisione

A) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Per converso si ritiene vada dichiarata inammissibile la richiesta di un risarcimento del danno, materia che esula dalle competenze del Corecom, giusto il disposto dell'articolo 20 commi 4 e 5 del Regolamento, a mente del quale l'Autorità, e per essa il Corecom, può solamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi o storni di somme risultate non dovute, ovvero all'erogazione di indennizzi, restando salva la facoltà per l'utente di agire in giudizio per chiedere il risarcimento del maggior danno.

Va infine osservato che devono dichiararsi irricevibili i due documenti denominati "conteggi" depositati a cura di parte ricorrente in data 27/05/2020, e pertanto successivamente allo spirare dei termini contemplati dall'art. 16 comma 2) del Regolamento di procedura.

B) Nel merito

Le domande dell'istante risultano parzialmente accoglibili per i motivi che seguono.

b1) Sulla richiesta di storno delle somme fatturate per apparato diverso da quello richiesto

Parte ricorrente ha lamentato l'invio, da parte dell'operatore, di un device Iphone differente da quello richiesto nonché il mancato ritiro dello stesso con conseguente fatturazione di un apparato non richiesto.

Per questo motivo ha chiesto lo storno/ rimborso delle somme versate a tale titolo.

A supporto della sua domanda la società istante ha allegato un messaggio di posta elettronica inviato in data 14/12/2018 alla Sig.ra XXX agente Vodafone XXX attraverso il quale la società XXX precisava di voler acquistare "1 Iphone XS MAX per 256 GB X 240 euro una tantum + euro 24,00 al mese per 30 mesi".

A conferma dell'invio errato, la parte istante ha altresì allegato il documento di trasporto del 19/02/2019 recante la seguente descrizione dell'articolo: 1 IphoneXS 256GB GOLD, nonché la mail di reclamo del 22/02/2019 inviata alla medesima sig.^{ra}XXX del seguente tenore "Come anticipato telefonicamente la informo che il telefono ordinato era l'XS MAX [...] ed è arrivato l'XS. Non siamo disposti a tenerlo non essendo quello ordinato". Il ricorrente allega infine la fattura del 9/04/2019 dove viene imputata la cifra di €. 292,80 a titolo di telefoni e tablet, la fattura dell'11/06/2019 recante la cifra di €. 73,04 per ratei telefoni e infine la fattura del 20/11/2019 con la somma di €. 73,20 per ratei telefoni.

Nulla ha replicato l'operatore con espresso riferimento alla vicenda connessa all'errato invio dell'apparato telefonico se non, in generale, il mancato ricevimento di reclami scritti attraverso i canali ufficiali il che non preclude comunque, ai sensi dell'art. 14 comma 4) del Regolamento indennizzi, il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.

Pertanto, all'esito dell'esperita istruttoria, posto che la parte istante ha fornito prova di aver chiesto un apparato telefonico diverso da quello inviato e di essersi attivata affinché lo stesso venisse ritirato e conseguentemente restituito, si ritiene l'operatore VODAFONE tenuto a stornare gli importi indebitamente fatturati a titolo di telefoni/tablet per la durata del ciclo di fatturazione.

b2) Sulla richiesta di rimborso di canoni indebitamente fatturati

La parte ricorrente ha lamentato la fatturazione di somme diverse da quelle pattuite. A questo proposito la Società ha reso noto di aver stipulato un contratto in data 13/12/2018, di cui allega il riepilogo dell'offerta, ma che a partire dal 17/09/2019 il gestore telefonico avrebbe provveduto unilateralmente ad aumentare i canoni mensili, come risulterebbe dalla fattura del 20/11/2019 che allega. Su tale base l'istante ha chiesto lo storno delle cifre indebitamente fatturate.

L'operatore ha eccepito che il piano "zero red business" sarebbe stato regolarmente applicato da parte del gestore e che, in ogni caso, nessun reclamo formale scritto risulta essere pervenuto all'esponente, attraverso i canali ufficiali entro il termine di 45 giorni dall'emissione.

All'esito dell'esperita istruttoria nonché dall'esame di quanto prodotto agli atti, emerge che la società ricorrente ha depositato un documento, presumibilmente proveniente dall'agente Vodafone, dal quale non solo non è possibile desumere con sufficiente certezza i costi che sarebbero stati applicati al contratto *de quo* ma che, risultando privo della firma per accettazione, non può in ogni caso costituire una base giuridica sul quale fondare un ragionevole convincimento in ordine agli accordi intercorsi fra le parti.

Oltre a ciò va ad aggiungersi che la società ricorrente, nella domanda introduttiva, non ha precisato l'importo delle somme concordate né ha indicato, con riferimento specifico alle singole bollette emesse dal gestore, le voci oggetto di contestazione né l'ammontare delle somme da ritenersi oggetto di fatturazione indebita.

Al netto del fatto che tali considerazioni portano già di per sé a ritenere la domanda generica, e come tale inammissibile, va altresì rilevato che non risulta depositato agli atti alcun reclamo di contestazione delle fatture, che sarebbe stato, in ipotesi, funzionale, ad una eventuale richiesta di rimborso/storno di somme oggetto di fatturazione, qualora connesse al traffico telefonico, nei sei mesi antecedenti la data in cui è stato presentato il

reclamo, come previsto dall'art. 123, comma 2) D.lgs. n. 196/2003. (v. in tal senso Agcom, Determina direttoriale n. 49/15/DIT).

Pertanto, per i motivi sopra esposti, si ritiene di rigettare l'istanza di cui al presente paragrafo.

C) Sulle spese di procedimento

Parte ricorrente ha chiesto il riconoscimento delle spese di procedura.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 20 comma 6) del Regolamento, che sancisce che "l'Autorità [...] può riconoscere anche il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura" e che nel determinare rimborsi e indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, considerato il comportamento delle parti durante i procedimenti di conciliazione e definizione, nonché il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare in via equitativa in favore dell'istante l'importo omnicomprensivo di € 50,00 a titolo di rimborso.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

In parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXX per i motivi sopraindicati, l'operatore VODAFONE in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

1. Rimborsare, ovvero stornare in caso di mancato pagamento, gli importi indebitamente fatturati a titolo di telefoni/tablet per la durata del ciclo di fatturazione;
2. Corrispondere €. 50,00 a titolo di spese di procedura.

Rigetta la domanda di storno dei canoni.

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, 3 novembre 2020

IL PRESIDENTE
Alessandro De Cillis