

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 51 del 5 LUGLIO 2023

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/570607/2022).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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. 353/19/CONS;

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 "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXXX del 06/12/2022 acquisita con protocollo n. 0347890 del 06/12/2022;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

XXXXXXXXXX avendo necessità di concludere un contratto di servizi per la fornitura di n. 2 SIM VOCE e DATI si recava, in data 03 maggio 2022, presso il negozio Vodafone denominato XXXXXXXXXXXXXXXX, presso il Centro Commerciale Palladio di Vicenza, per la richiesta di opportune informazioni in base alle proprie necessità. Dette necessità consistevano, e tuttora permangono, nell'ottenere n. 2 linee telefoniche (in portabilità da altro gestore, mantenendo, quindi, i numeri telefonici già esistenti) di VOCE e DATI per la comunicazione su tutto il territorio europeo, ivi incluso quello italiano, oltre alla necessità, per una sola SIM, di poter comunicare con VOCE e DATI verso il MAROCCO e dal MAROCCO verso l'Europa. Il tutto a tariffe, condizioni e caratteristiche di erogazione dei servizi, predeterminate contrattualmente e già descritte all'interno della avanti richiamata offerta economica. Si veniva accolti dal gestore del negozio sopra citato Sig. Alessandro Talpo che, dopo esaustiva declaratoria, forniva le informazioni relativamente alla possibilità di sottoscrivere un contratto di telefonia mobile per n. 2 SIM voce e dati alle seguenti condizioni: - per la sim XXXXXXXXXXXXX veniva proposta l'offerta zero infinito business gold edition al costo mensile di € 20,00 (venti/00) + iva e l'offerta international call al costo mensile di € 25,00 (venticinque/00) + iva, indispensabile per poter comunicare da e verso il Marocco con voce e dati a tariffa fissa; - per la sim XXXXXXXXXXXXX veniva proposta l'offerta zero infinito business gold edition al costo mensile di € 20,00 (venti/00) + IVA. Il tutto veniva riepilogato nell'offerta Vodafone n. XXXXXXXXXXXXX, valida sino a tutto il 06 maggio 2022, ed inoltrata a mezzo mail all'indirizzo dell'odierna attrice (XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX). In pari data (03 maggio 2022) la XXXXXXXXXXXXX confermava a Vodafone la predetta offerta che veniva tramutata in contratto di abbonamento n. XXXXXXXXXXXXXXXX, assegnando il Codice Cliente n. XXXXXXXXXXXXX Tale contratto, richiamando integralmente l'offerta n. XXXXXXXXXXXXX confermava le tariffe per un importo complessivo mensile di € 65,00 (sessantacinque/00) + IVA e, quindi, un importo complessivo bimestrale di € 130,00 (centotrenta/00) + IVA per un totale di € 158,60 (centocinquantesette/60) IVA compresa. In data 21 maggio 2022 veniva emessa da Vodafone la prima fattura n. AO08939107 relativa al citato contratto per complessivi € 125,63 (centoventicinque/63). Detta fattura risulta totalmente incomprensibile per addebiti e riaccrediti di importi riferiti all'offerta INTERNATIONAL CALL, con un aggravio eccessivo di IVA a carico della Sigma Tau. Veniva, inoltre, addebitato il costo di € 30,00 (trenta/00) + IVA per n. 6 Smart Passport Europa (non dovuto). Detta fattura veniva contestata verbalmente sia presso il negozio Palladio Store al Sig. XXXXXXXXXXXXXXXX, sia telefonicamente al n. 42323. Le risposte sono sempre state evasive fintanto che, non avendo ottemperato la scrivente al pagamento, la stessa veniva minacciata di interruzione del servizio. XXXXXXXXXXXXXXXX ha provveduto a pagare l'importo totale della fattura di € 125,63 (centoventicinque/63) in data 19 luglio 2022. In data 21 luglio 2022 veniva emessa da Vodafone la seconda fattura n. AO0128550, relativa al contratto in questione, per l'importo di € 905,85 (novecentocinque/85). Essa contiene: 5i) quote di addebito errate per la promozione Infinito Business Gold Edition; 5ii) n. 2 Smart Passport Europa per € 10,00 (dieci/00) + IVA non dovuto; 5iii)

n. 11 Smart Passport Zero M per € 595,00 (cinquecentonovantacinque/00) + IVA non dovuto; 5iv) Extra minuti internazionali per € 5,00 (cinque/00) + IVA non dovuto. Detta fattura veniva contestata con PEC del 06.09.2022, alla seguiva risposta di Vodafone del 13.09.2022 affermando la correttezza della fattura medesima. Persistendo, da parte attrice, il non pagamento della fattura in questione, Vodafone procedeva ad interrompere le funzionalità VOCE e DATI delle due SIM, arrecando considerevoli danni economici e patrimoniali a carico di XXXXXXXXXXXXX A seguito di apertura di nuova segnalazione, le linee venivano ripristinate dopo 48 ore dalla loro interruzione. In data 26.09.2022 XXXXXXXXXXXXX reiterava a Vodafone la richiesta di revisione della citata fattura e faceva precedere il pagamento di € 158,60 (centocinquantesette/60) a saldo delle quote fisse di abbonamento. In data 19.10.2022 Vodafone riconfermava con PEC l'esattezza della contestata fattura. In data 21.09.2022 la Sigma Tau riceveva da Vodafone la terza fattura n. AO16700914 di € 165,31 (centosessantacinque/31) complessivi. La stessa fattura contiene un accredito a favore della società di € 487,00 (quattrocentottantasette/00), ma ancora addebiti assai onerosi per: 6i) errate tariffe contrattuali; 6ii)

n. 7 Smart Passport Europa per € 35,00 (trentacinque/00) + IVA non dovuto; 6iii) n. 1 Smart Passport Zero M per € 35,00 (trentacinque/00) + IVA non dovuto; 6iv) n. 9 Smart Passport Zero XXL per € 315,00 (trecentoquindici/00) + IVA non dovuto; 6v) n. 3 Smart Passport Zero XXL per € 105,00 (centocinque/00) + IVA non dovuto. In data 20.10.2022 l'attuale attrice provvedeva al pagamento di € 158,60 (centocinquantesette/60) quale importo relativo alle quote fisse di abbonamento bimestrale, comprensivo di IVA.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. di pagare importi bimestrali, comprensivi di IVA, pari ad € 158,60 (centocinquantotto/60) e null'altro addebito che le sarà comminato;
- ii. la non interruzione del servizio telefonico contrattualmente previsto;
- iii. la diffida a non addebitare a XXXXXXXX importi non dovuti per servizi già inclusi nelle promozioni pattuite;
- iv. il riaccredito a favore di XXXXXXXX delle maggiori somme già addebitate a mezzo delle menzionate fatture.

2. La posizione dell'operatore

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 società istante e nella relativa fatturazione. L'odierna esponente, difatti, pone in rilievo di aver provveduto ad applicare correttamente le condizioni contrattuali pattuite ed indicate nella proposta di abbonamento acclusa alla presente memoria difensiva (cfr. all. 1). Nella proposta XXXXXXXXXXXX ricevuta dall'utente, invero, sono indicati nel dettaglio le opzioni "Vodafone passport" ed i costi di utilizzo fuori dall'Europa. Inoltre, viene specificata anche l'opzione delle chiamate internazionali: A ciò si aggiunga, altresì, che sono anche regolarmente presenti i messaggi di welcome roaming ricevuti sulle numerazioni mobili con specifica dei costi all'estero (cfr. all. 2). Relativamente alla prima fattura emessa, ovvero AO08939107, è poi presente l'addebito totale (iva esclusa) della promozione "international call" pari ad euro 300,00 con relativo riaccredito dello stesso importo iva inclusa pari ad euro 366,00 (cfr. all. 3). In merito, inoltre, alla contestazione afferente all'asserita illegittimità dell'addebito di 11 gettoni "smart passport M" per euro 595,00 sulla fattura AO12834550 si evidenzia che è stato effettuato, in ottica di fidelizzazione del cliente, un rimborso da parte dell'operatore dell'importo dell'80 % pari ad euro 476,00 oltre iva, presente come accredito sulla fattura AO16700914 (cfr. all. 4). Vodafone, pertanto, in virtù di quanto sopra esposto e documentalmente provato, conferma la correttezza della fatturazione emessa la quale appare conforme alle condizioni contrattuali pattuite. Quanto sopra, peraltro, è stato inoltre comunicato all'istante mediante apposita nota informativa (cfr. all. 5). Ad ogni buon conto si pone poi in rilievo 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 (cfr. all. 6). 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 dall'On.le Corecom adito, 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. 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 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 completezza 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). 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. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 3.683,79=.

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 consequenziale, 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 3.683,79.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, per le seguenti motivazioni.

Per quanto riguarda le richieste sub i), sub iii) che possono essere trattate congiuntamente si precisa quanto segue: dall'esame della proposta contrattuale n. XXXXXXXXX allegata in atti, si evince che su entrambe le sim intestate al ricorrente veniva attivato il profilo tariffario Infinito Business Gold Edition che avrebbe comportato, come del resto sostenuto dallo stesso utente, un costo bimestrale complessivo pari a € 158,60 (iva compresa).

Purtuttavia appare doveroso rilevare che la parte relativa ai Termini e Condizioni della predetta offerta, di cui costituisce parte integrante, alla voce Condizioni traffico estero, nel paragrafo Dettagli condizioni extra Europa, viene espressamente previsto che "... sui piani voce sono già attive le Smart Passport XS, S, M, L, XL, XXL ..." con la specificazione, nel dettaglio, dei relativi costi che sarebbero stati addebitati solo nei giorni di effettivo utilizzo. Per quanto sopra precisato, quindi, le richieste non possono trovare accoglimento.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) si ritiene che la stessa non possa essere accolta nella misura in cui il Corecom non può imporre l'obbligo di non interrompere il servizio telefonico, nell'eventualità, non prevedibile a priori, che ricorrano quei presupposti tecnico-amministrativi che possono comunque autorizzare l'operatore ad interrompere legittimamente la fornitura del servizio.

Per quanto concerne la richiesta sub iv) si precisa che dall'esame comparativo tra le fatture prodotte in atti dal ricorrente e il documento, allegato da Vodafone, relativo ai messaggi di welcome roaming sulle numerazioni mobili intestate all'utente, si rileva che non risulta possibile determinare in modo oggettivo se l'addebito dei costi relativi alle sopra indicate smart passport fosse compatibile con l'effettivo traffico extra-europa generato dalle sim intestate all'utente, e pertanto si ritiene che gli importi addebitati a titolo di smart passport per € 610,00= nella fattura n. AO12834550 e per € 2.280,00= nella fattura n. AO20560276 debbano essere stornati.

Per quanto riguarda, invece, le fatture n. AO08939107 di € 125,63 e n. AO16700914 di € 165,31= si ritiene che le stesse, anche alla luce degli storni in esse già applicati da Vodafone, siano corrette e quindi dovute.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXX nei confronti di VODAFONE ITALIA S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa. Vodafone è tenuta a stornare l'importo di € 610,00= dalla fattura n. AO12834550 e l'importo di € 2.280,00= dalla fattura n. AO20560276.
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.
4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente
Fto(*) Dott. Maurizio Santone

Il Presidente
Fto(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto(*) Arianna Barocco

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.