



DELIBERA N. 59/2022

(HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/460116/2021)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 07/04/2022;

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 modificata 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*” e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 27/09/2021 acquisita con protocollo n. 0380889 del 27/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatore del Comitato avv. [REDACTED]

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante la ditta [REDACTED] sostiene quanto segue :” Il 31 /07/2020 abbiamo firmato un contratto per cambio tariffario da “soluzione azienda extra large a ONENET AZIENDA (con 11 interni telefonici).Il 13/08/2020 sono stati addebitati in fattura i costi di attivazione del nuovo link che comprendeva 11 interni.



Questo nuovo link avrebbe dovuto sostituire quello esistente “Azienda Extra Large”, ma per problemi non riconducibili a noi, l’attivazione del link ONE NET AZIENDA non è stata secondo loro completata fino a Maggio 2021: La Vodafone ci ha richiesto di pagare entrambe le linee telefoniche, e noi come è giusto che sia, siccome la problematica è dipesa completamente da loro abbiamo chiesto lo storno di tutti i costi della linea azienda extra large a partire dal 13.08.2020, data di attivazione del piano tariffario del contratto firmato in data 31.07.2020. In data 24.09.21 è stato effettuato il bonifico delle altre due bollette telefoniche per la parte che riteniamo sia dovuta, ed è stato bonificato anche l’importo della nota credito che prima ci avevano concesso e poi non hanno più effettuato. Nel pomeriggio del 24.09.21 alle ore 17.00 ci inviano una mail in cui ci comunicano una limitazione del servizio telefonico ed oggi lunedì mattina non consentono più telefonate in uscita sui cellulari, che tra l’altro non c’entrano nulla, continuando a chiederci l’importo senza nemmeno decurtare ciò che gli è stato bonificato. Nella fattura [redacted] che vi è stata già saldata, vi abbiamo pagato in più i costi relativi al link extralarge che doveva essere eliminata il 13/08/2020 in quanto a pari data, a seguito dell’intervento dei vostri tecnici è stata installata la linea ONE NET, quindi non vi erano dovuti € 556,76+iva nella fattura [redacted] non vi sono dovuti i costi relativi alla linea EXTRA LARGE pari ad € 1113,53+iva. Stessa cosa nelle successive fatture per gli importi che indico di seguito: [redacted] € 1113,53+IVA [redacted] € 216,00+IVA [redacted] € 1113,53+IVA All’importo da voi richiesto € 7363,65 abbiamo sottratto, gli importi sopra indicati e la nota credito da voi concessa in merito alla sim € 1225,00 della quale non abbiamo ancora ricevuto documento fiscale. Come spiegato per le vie brevi, a seguito dell’addebito dei costi di attivazione della linea ONE NET per noi risulta attivato il contratto, il non perfezionamento del piano tariffario si è verificato per cause a voi imputabili e pertanto dovete farvi carico voi della problematica creata. Si richiede lo storno degli importi non dovuti. Nello specifico alla luce anche del bonifico effettuato il 24.09.2021 si richiede nota di credito per gli importi indicati di seguito: importi di nota di credito 08/09/2021 28/09/2021 [redacted] 175,32€ 07/07/2021 28/07/2021 [redacted] 239,12€ 06/05/2021 26/05/2021 [redacted] 1358,51€ 07/03/2021 27/03/2021 [redacted] 263,52€ 07/01/2021 27/01/2021 [redacted] 358,51€ 06/11/2020 26/11/2020 [redacted] 1358,51€. Si richiede, inoltre un risarcimento per il disservizio odierno, in quanto l’amministratore fuori ufficio per incontri è stato impossibilitato a contattare i clienti e ad effettuare altre operazioni, stessa cosa è avvenuto anche per altri dipendenti, senza contare che l’importo non pagato e contestato è relativo alla linea fissa e non ai cellulari.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore ha presenziato all’udienza di discussione, ed ha prodotto memorie o documenti a suo favore nel termine previsto dall’art 16 comma 2 del Regolamento Allegato A alla delibera n.353/19/CONS. Vodafone Italia S.p.a. come rappresentata e difesa sostiene quanto segue: “In via preliminare si eccepisce l’inammissibilità e l’improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell’istanza di conciliazione. Invero,



eventuali domande eccedenti la richiesta trattata dinanzi al Co.Re.Com., dovranno essere considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. 2 Si chiede, in ogni caso, all'Autorità di verificare la coincidenza tra quanto richiesto in questa sede da parte ricorrente e le pretese oggetto della conciliazione. -2.2 Vodafone evidenzia nel merito 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 della [REDACTED] e nella relativa fatturazione. Nello specifico, difatti, l'odierna esponente rappresenta che parte istante ha regolarmente utilizzato il link fino al mese di marzo 2021, ovvero sino a quando è stata completata l'attivazione della connettività [REDACTED] con il profilo tariffario denominato "One Net Azienda". Non si ravvisano, quindi, errori in merito alle fatture de quibus. Non solo. Vodafone, a ben vedere, rileva di aver altresì provveduto ad inviare apposita proposta transattiva all'utente, come da schermate di seguito inserite, rimasta tuttavia senza riscontro: 3 Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante. Ad ogni buon conto si pone poi in rilievo che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risulta essere pervenuto all'odierna esponente in relazione a tale problematica (cfr. all. 1). A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle suddette condizioni, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente. A sostegno di tale ultima eccezione, va richiamata una recentissima pronuncia del Co.Re.Com. Puglia (Del. N. 22 del 17/04/2017) in cui viene statuito, quale motivazione del rigetto dell'istanza di definizione della controversia, che: "la richiesta di storno della fattura debitoria non può essere accolta poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è onere dell'utente sporgere reclamo onde consentire all'Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate". 4 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. Agcom, del resto, si è espressa recentemente in tal senso, con la determina n. 49/15/DIT la quale ha statuito, in aderenza a quanto disposto dall'art. 123 del codice della Privacy, che: "gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo". 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 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. 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. 5 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 compiutezza 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'esautiva 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). Va menzionata la Del. 165/15/CIR, in cui viene rilevato che “non avendo l'utente mai inviato alcun reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture che sono a tutt'oggi ancora insolute, alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture fino alla disdetta del contratto intervenuta dopo circa sei mesi dall'attivazione” e la Delibera DL/081/17CRL/UD del 5.6.2017 del Corecom Lazio con la quale è stato statuito che: “Tuttavia all'accoglimento della domanda osta quanto prescritto in tema di obbligo di conservazione e detenzione dei dati personali da parte del responsabile del trattamento (nel caso di specie l'operatore) dal D. Lgs. n. 196/2003. In particolare, l'art 123, comma 1 di tale Decreto prevede che “I dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazione sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2, 3 e 5”. Il comma 2 dispone inoltre che “Il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari ai fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale”. Dalla lettura del citato articolo ne consegue che gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione, possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre dalla proposizione della stessa e, pertanto, dovendo consentire agli stessi il pieno diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo.”. In virtù di quanto sopra esposto, pertanto, la domanda avanzata dovrà essere necessariamente rigettata. -2.3 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. 7 -2.4 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 687,04. * * * * * 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 687,04.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento Allegato A alla Delibera 353/19/CONS ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Tuttavia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta dall' Avv. [REDACTED] le richieste formulate della parte istante non possono che trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. Nel corso dell'istruttoria e dall'esame della documentazione versata in atti, l'istanza è guarnita di diversi allegati, anche se gli stessi allegati non consentono con chiarezza ed evidenza in questa sede di verificare e di accertare quanto sostenuto dalla parte istante. In atti, non vi è prova della contestazione puntuale di tutte le fatture emesse nei 45 giorni dalla loro emissione, né emerge con chiarezza l'imputazione di tutti i pagamenti effettuati e dei rimborsi già ricevuti inerenti alle fatture contestate. Tuttavia, se è pur vero che non vi è prova inequivocabile dell'inadempimento da parte di Vodafone Italia Spa, risulta agli atti che è allegata una proposta transattiva della stessa società, non accettata dall'istante, che, seppur non significativa di chiara responsabilità, può indurre a riconoscere all'istante quanto chiesto da Vodafone Italia Spa in via subordinata, in memoria, ovvero lo storno dell'insoluto, attualmente presente a carico dell'istante, pari ad euro 687,04. con il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti a cure ed a spese dell'operatore. Nulla è dovuto a titolo di risarcimento danni, valutabile davanti all'Autorità giudiziaria;

DELIBERA

