AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA n°_9_

XXXX XXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/648670/2023)

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 08/04/2024;

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*", di seguito denominato "*Codice*", come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l'art. 25;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*" (Corecom Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell'Accordo Quadro di durata quinquennale tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Corecom Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l'incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° "Segreteria

Corecom" della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito denominato *Regolamento 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 modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 04/12/2023 acquisita con protocollo n. 0310824 del 04/12/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società XXXX XXXX, (di seguito Istante o Utente), rappresentata dall'utente XXXX XXXX, in qualità di legale rappresentante, in relazione al servizio di telefonia fissa + mobile XXXXXXXX - XXXXXXXX, di tipo affari, nell'istanza introduttiva del procedimento, rappresenta in sintesi quanto segue. Il 28 aprile 2023, ha ricevuto da un affiliato Vodafone (Messina) un'email con un'offerta commerciale riservata alla società che rappresenta (offerta numero: 2023NXV632JP), all'interno della quale veniva offerto un pacchetto di servizi, tra cui il telefono fisso (offerta fissa comfort), la connessione internet, la ricarica della linea cellulare e l'apparato iPhone 14 Pro Max (offerta mobile comfort), oltre ad altri servizi (offerta soluzioni digitali). Il totale dell'insieme di queste offerte restituiva un totale netto complessivo di euro 55 oltre IVA. Escludendo la prima fattura ricevuta in data 14/05/2023 nella quale era previsto il contributo iniziale una tantum pari ad euro 150 ed il costo di attivazione una tantum di 160 euro regolarmente pagati, altre voci per le quali l'operatore non ha fornito spiegazioni logiche. Successivamente, ha ricevuto in data 18/07/2023 la seconda fattura con importo pari a 157,49, già distante di 23,29 euro dai 134,20 (€ 55 + IVA per due mesi) sottoscritti. Pertanto, guardando il contratto firmato e le voci presenti in fattura (costi fissi ecc.), ha iniziato a notare che qualcosa non andasse. Avendo atteso la terza fattura (bimestrale) di ben 189,93, anche questa distante di ben 55,73 dai sottoscritti 134,20 bimestrali, ha notato che le voci della fattura riportavano costi differenti e non fissi, come aveva sottoscritto. Mettendo a confronto la fattura ricevuta nel cassetto fiscale e la fattura di Vodafone (prelevata dal sito del gestore), ha notato che ci sono diverse criticità delle quali non riesce a capire nulla e pertanto, avendo ricevuto dapprima in data 02/09/2023 un messaggio che comunicava la sospensione di ogni servizio, gli hanno disattivato tutto ed infine il

04/10/23 gli hanno minacciato la sospensione del traffico in ingresso tramite SMS. L'Istante in ragione di quanto lamentato chiede: 1) Fatture chiare, importi identici come sottoscritti; 2) risarcimento del danno per disattivazione utenze lavorative euro 1.500,00.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone Italia SpA (di seguito Vodafone o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. Conferma di aver applicato correttamente le condizioni contrattuali pattuite ed indicate nella proposta di abbonamento acclusa alla presente memoria difensiva e precisa che la differenza contestata dall'utente è dovuta al costo relativo all'iva che viene calcolata sul canone rete fissa, al lordo del voucher, all'iva sulla rata del terminale IPhone oltre che al costo per lo storno della precedente fattura. Peraltro anche nella stessa offerta allegata dall'istante è ivi specificato che l'iva è dovuta. 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. 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. 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. Vodafone rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "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." Peraltro, eventuali reclami devono comunque soddisfare i requisiti stabiliti nella Carta del Cliente Vodafone nella quale viene testualmente specificato che: "Il Cliente che intende

presentare reclamo formale a Vodafone per aspetti legati alla fornitura del servizio può inviare un reclamo scritto alla "Casella postale 190" - 10015 Ivrea (To), tramite il sito internet www.vodafone.it, nell'apposita area "Contattaci", App My Vodafone e Social Network (Facebook e Twitter)". Sul punto, inoltre, si è espresso di recente il Co.Re.Com. Emilia-Romagna il quale ha rigettato la richiesta di indennizzo per asserito mancato riscontro al reclamo sulla base del fatto che lo stesso non fosse stato inviato ai contatti previsti nella succitata Carta del Cliente ovvero nelle condizioni generali di contratto (Del. N. 26/2015). Anche l'Agcom, poi, si è espressa in tal senso rigettando la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo in quanto non erano presenti le ricevute comprovanti l'invio di reclami secondo le modalità previste dalla Carta del Cliente Vodafone (Del. N. 143/15/CIR).

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono. In via preliminare occorre evidenziare che la richiesta di risarcimento danno esula dalle competenze dell'Agcom, e di conseguenza dei Corecom che, come è ormai noto, ai sensi del Regolamento di cui all'allegato B alla Delibera 358/2022/CONS, articolo 20, comma 4, può, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordinare 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, fermo restando il diritto dell'utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno ai sensi del comma 5 del già citato articolo del Regolamento. È inoltre opportuno ricordare che il contratto di telefonia sottoscritto dà luogo a un rapporto sinallagmatico tra le parti contraenti, dal quale derivano reciproci diritti ed obblighi. Pertanto, mentre l'operatore è tenuto a fornire il servizio concordato, l'utente è obbligato al pagamento del relativo corrispettivo. In aggiunta, se l'operatore è obbligato a fornire informazioni all'utente, quest'ultimo ha l'onere di informarsi diligentemente, assumendo un ruolo attivo nell'acquisire tutte le informazioni pertinenti al rapporto contrattuale che si intende instaurare. In altre parole, se spetta all'operatore la responsabilità di mettere a disposizione dell'utente tutte le informazioni contrattuali rilevanti, è compito dell'utente prendere visione e assumere conoscenza delle medesime. Posto quanto sopra, passando al merito della controversia, l'istante lamenta fatturazioni difformi dalle pattuizioni contrattuali e sospensione amministrativa dell'utenza. L'istante a supporto di quanto lamentato deposita contratto regolarmente sottoscritto il 28/04/2023, tre fatture ricevute datate rispettivamente 16/05/23 – 13/07/23- 13/09/23, di cui solo la prima pagata entro i termini contrattuali, e le restanti pagate il 4/12/23, e un reclamo presentato il 15/09/2023 tramite un indirizzo PEC, non incluso tra i canali di contatto specificati nella Carta del Cliente Vodafone, ed inoltre privo di conferma di avvenuta consegna. Di contro Vodafone nei propri scritti difensivi dichiara di aver applicato correttamente le condizioni contrattuali pattuite ed indicate nella proposta di abbonamento e precisa che la differenza

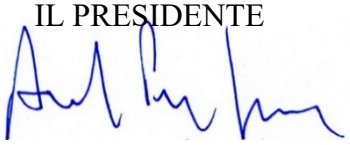
contestata dall'utente è dovuta al costo relativo all'IVA che viene calcolata sul canone rete fissa, al lordo del voucher, all'IVA sulla rata del terminale IPhone oltre che al costo per lo storno della precedente fattura. Dichiarazioni queste che non risultano smentite dall'istante. Riguardo poi alla lamentata sospensione amministrativa della linea, conseguenza del mancato pagamento delle fatture, si rappresenta che la Carta dei servizi Vodafone all'Art. 6.3 "Mancato pagamento delle fatture" recita: In caso di omesso pagamento entro 15 (quindici) giorni dal termine indicato in fattura, Vodafone avrà la facoltà di sospendere parzialmente il Servizio (impedendo le chiamate in uscita, con eccezione delle chiamate di emergenza di cui all' Art. 5.2, secondo e terzo paragrafo, nonchè il Roaming Internazionale e il Roaming Satellitare). In caso di omesso pagamento entro 30 (trenta) giorni dal termine indicato in fattura, Vodafone potrà sospendere il Servizio integralmente. L'istante per non incorrere nella sospensione della linea avrebbe dovuto contestare formalmente le fatture entro i termini contrattuali e pagare parzialmente le fatture contestate al netto degli importi non riconosciuti come dovuti, l'utente infatti è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione, ai sensi dell'articolo 4, comma 2, della delibera 664/06/CONS. Inoltre, come dichiarato dallo stesso istante, l'operatore ha comunicato tramite SMS, rispettivamente il 2/09/2023 e il 4/10/2023, la sospensione amministrativa dei servizi. Pertanto, non è attribuibile alcuna responsabilità all'operatore per mancato preavviso. Alla luce di quanto sopra dedotto le richieste dell'istante, così come formulate, sono integralmente rigettate.

DELIBERA

di rigettare integralmente l'istanza presentata dalla società XXXX XXXX

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.

Palermo 08/04/2024

IL PRESIDENTE