

DELIBERA 409/2023/CRL/UD del 08/09/2023
Cxxx Sxxx Pxxx SRL / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/535299/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **08/09/2023**;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 di Cxxx Sxxx Pxxx SRL del 29/06/2022 acquisita con protocollo n. 0203773 del 29/06/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente, titolare dell’utenza business di telefonia fissa+mobile cc. 7.11, nell’istanza presentata in data 29/06/2022 ha rappresentato quanto segue: l’utente sottoscriveva con la Vodafone S.p.A, un piano di abbonamento su base mensile (utenza business di telefonia fissa+mobile) comprendente una pluralità di servizi inerenti alla linea voce e dati e per il quale venivano addebitati in fattura, oltre ai costi fissi, propri dei singoli piani tariffari, anche costi variabili in base alle chiamate effettuate da rete fissa. L’utente rappresenta che dalla data di attivazione delle predette linee telefoniche gli importi fatturati risultavano sempre coincidenti ai costi fissi con lieve maggiorazione dei costi variabili, per un importo complessivo medio di circa Euro 275,00. In data 22.04.2021 Vodafone emetteva la fattura n. AN06935143, riferita al periodo dal 16 febbraio 2021 al 15 aprile 202, per l’importo complessivo di Euro 3.269,23 associato alla generica voce “Altri Importi”. In data 12/05/2022 l’utente, per il tramite del proprio rappresentante legale, invia formale reclamo a mezzo pec. Al reclamo viene dato riscontro in data 16/06/2022 e in quella sede l’operatore propone uno storno parziale dell’importo fatturato e contestato, con addebito all’utente del 50% dell’importo totale (che, ricalcolato per i soli ultimi 24 mesi, è pari ad euro 2452,39) ed emissione di nota emissione di NC pari ad euro 1226,20. L’utente rifiuta. E’ stato svolto il tentativo di conciliazione, conclusosi con verbale di mancato accordo il 14/4/2022 (UG/439341/2021). L’utente ha segnalato il seguente disservizio: Contestazione fattura ed ha quindi chiesto: a) Riconoscimento della nullità della fattura e quindi integrale storno della voce di spesa riferita ad “altri importi” e della voce di addebito corrispondente all’IVA calcolata sulla stessa voce. b) Risarcimento del danno patito per l’errata fatturazione. c) Rimborso delle spese legali. Quantificazione rimborsi: 4.191,92

2. La posizione dell’operatore

Nel corso del procedimento l’operatore controparte ha avanzato le seguenti argomentazioni contenute nella memoria depositata. a) Dai sistemi è emersa la presenza di un errore di fatturazione legato ai canoni della rete fissa sottoscritta in conseguenza del quale l’importo addebitato dalla data di sottoscrizione è risultato non corretto. Questo è stato altresì comunicato all’utente mediante apposita nota informativa (cfr. all. 23 del fascicolo). Nel dettaglio, il maggior importo che andava addebitato sul canone,

ricalcolato per i soli ultimi 24 mesi, ha generato un addebito pari a 2.452,39 euro. L'operatore, per il tramite dell'agenzia di riferimento, ha comunque proposto le modalità per ovviare a tale situazione senza, tuttavia, ricevere il consenso per procedere. In virtù di quanto sopra esposto l'operatore rigetta la contestazione dell'utente, conferma la correttezza della fattura AN06935143 e rigetta ogni richiesta di storno/indennizzo e di ogni ulteriore domanda avanzata.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che la richiesta dell'istante sia parzialmente accoglibile, per le motivazioni di seguito illustrate. Trattasi di utenza business di telefonia fissa+mobile con piano di abbonamento su base mensile comprendente i seguenti servizi telefonici: - Sim Mobile: 33552xxx, con offerta "Vodafone Partita Iva Relax" per Euro 84,00 e servizi di "Rete Sicura" per Euro 4,00 e "4G" per Euro 10,00, per un importo complessivo fisso pari ad Euro 98,00; - Sim Mobile: 34506xxxx, con offerta "Vodafone Partita Iva Relax" con costo fisso pari ad Euro 84,00; - Linea Rete fissa: 278xxx, con offerta Vodafone Rete Unica Facile associata ai seguenti quattro interni: 0688657475 con servizio "Rete Unica Facile" per Euro 30,00; 0688657482 con servizio "Facile FAX" per Euro 30,00; 0688xxx, con servizio "Rete Unica Facile" per Euro 30,00; 0688xxxx, con servizio "Rete Unica Facile" per Euro 30,00. Venivano addebitati in fattura, oltre ai costi fissi, propri dei singoli piani tariffari, anche costi variabili in base alle chiamate effettuate da rete fissa. L'utente rappresenta che, dalla data di attivazione delle predette linee telefoniche, gli importi fatturati dall'operatore risultavano sempre coincidenti ai costi fissi con lieve maggiorazione dei costi variabili, per un importo complessivo medio di circa Euro 275,00. In data 22.04.2021 l'utente si vede recapitare la fattura n. AN06935143, riferita al periodo dal 16 febbraio 2021 al 15 aprile 2021 di importo pari a 3.269,23euro dei quali 2452 alla voce "Altri importi". La fattura (all.15) riporta alla voce "Comunicazioni importanti" "A seguito di un errore tecnico non sono stati addebitati i canoni del link di rete fissa. Nel rispetto delle norme di legge provvederemo ad addebitare gli importi dovuti che saranno visibili in fattura alla voce "Altri importi". Ci scusiamo per il disagio.". L'operatore, nella memoria depositata in fascicolo (all.21) specifica che a seguito di un errore tecnico non sono stati addebitati i canoni del link di rete fissa. Dai sistemi è emersa la presenza di un errore di fatturazione legato ai canoni della rete fissa sottoscritta, in conseguenza del quale l'importo addebitato dalla data di sottoscrizione è risultato non corretto. Nello specifico, il maggior importo che andava addebitato sul canone era di 3.354839 euro al giorno (all.23 in fascicolo). Questo maggiore importo, una volta addebitato sul canone e ricalcolato per i soli ultimi 24 mesi, ha generato un addebito pari ad euro 2.452,39 oltre IVA. L'operatore, nel ribadire la correttezza della fattura nella memoria difensiva, sottolinea che la comunicazione è stata correttamente data all'utente in una nota informativa (all.23 al fascicolo). Entrando nel merito della questione, si ritiene in primis doveroso specificare che la nota informativa, a cui fa riferimento l'operatore nella

memoria depositata, in realtà altro non è che la risposta dell'operatore al reclamo dell'utente. Reclamo che a ben vedere non è del 12/05/2021, come specificato nell'istanza, ma del 28/04/2021 (all.23). Quindi la risposta è tardiva (oltre 45 giorni). Risposta nella quale correttamente l'operatore non si è limitato a ribadire sic et simpliciter la correttezza della fattura, ma ha illustrato all'utente la ratio dell'importo addebitato e contestato, spingendosi fino a formulare una proposta, nell'ottica di una chiusura bonaria della vicenda. Tuttavia l'operatore non si è premurato sin da subito di avvisare in qualche modo l'utente, inserendo una dettagliata nota informativa nella fattura contestata o avvisando telefonicamente l'utente, ma si è invece limitato a inserire, nella fattura contestata, alla voce "Comunicazione importante", il generico riferimento a un errore tecnico che ha impedito di addebitare i link di rete fissa e che ha alterato la lettura dei consumi. Viene da chiedersi se, in assenza di reclamo, a parere dell'operatore potessero essere sufficienti le predette sole due righe di giustificazione in fattura per pretendere tout court il pagamento di una fattura di importo così esorbitante rispetto a quello (se pur rivelatosi poi errato) che l'utente si vedeva addebitato dal momento di attivazione del contratto. Secondariamente, in tema di contratto di abbonamento telefonico, deve presumersi il buon funzionamento del sistema di rilevazione del traffico mediante i contatori centrali delle società telefoniche (Cass. sez. III, 16/05/2017, n.12003). L'utente deve poter fare affidamento sul buon funzionamento del sistema di rilevazione del traffico che è compito dell'operatore mantenere. In base a consolidato orientamento giurisprudenziale e dell'Autorità, l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente. Nel caso di specie ciò comporta che le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico rendono rettificabile la fatturazione in caso di divergenza con i dati reali. E' però vero che "gli obblighi del gestore non si riducono alla sola fornitura del servizio telefonico e delle apparecchiature, ma consistono anche nel garantire la sicurezza della linea (...). E' compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza" (Delibera Agcom n. 23/10/CIR). La giurisprudenza ha inoltre sostenuto che l'operatore ha l'onere di fornire la dimostrazione della corrispondenza delle registrazioni in essa riportate a quelle del contatore centrale, avvalendosi di qualsiasi mezzo, come i tabulati e le rilevazioni fotografiche mensili del contatore medesimo (Cass., sent. n. 10313/2004 e Cass. sent. n. 17041/2002). Pertanto, qualora l'operatore non dimostri di aver effettuato controlli ed accertamenti tecnici, anche al fine di garantire la sicurezza della linea e non abbia nemmeno posto l'utente nelle condizioni di poter monitorare in tempo reale il consumo inerente al traffico consumato, deve rilevarsi la responsabilità dell'operatore stesso per la scorretta gestione dell'utenza, con conseguente diritto dell'utente allo storno della fatturazione contestata. In relazione alla questione controversa l'operatore si è limitato a ribadire, sic et simpliciter, la correttezza degli addebiti contestati, ma non ha fornito sufficiente documentazione, né ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente, né ha dimostrato di aver effettuato i controlli e

gli accertamenti tecnici del caso. E' pertanto possibile accertare la responsabilità dell'operatore per cattiva gestione dell'utente, con conseguente diritto dello stesso a veder regolarizzata la propria posizione contabile-amministrativa. In conclusione, la richiesta di cui al punto a) di storno della fattura n. AN06935143 alla voce di spesa contestata è accoglibile integralmente. Perciò l'operatore dovrà stornare dalla fattura l'importo di € 2.452,39, con ricalcolo dell'IVA. Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto b) di risarcimento del danno patito dall'utente essa non viene accolta per le motivazioni di seguito illustrate. Ai sensi della Del.276/13/ (III.1.3) in sede di definizione, come anche in sede conciliativa, l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione di indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute nel rispetto delle Delibere AGCOM e della normativa di settore. Ai sensi della Delibera su citata, se nell'istanza venisse formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa potrebbe essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno. Nel caso invece in cui l'istanza contenga sia la richiesta risarcitoria che indennitaria o di storno/rimborso, in sede di definizione la prima va considerata inammissibile. Dal momento che, in questa sede, viene riconosciuto a favore dell'utente lo storno delle somme contestate, se pure è inevitabile e comprensibile che egli abbia subito in conseguenza di ciò danni, per le su esposte ragioni, la richiesta di risarcimento deve essere dichiarata inammissibile. Perciò sul punto la richiesta dell'utente non viene accolta. Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto c) di rimborso delle spese legali anche questa non è accoglibile per le motivazioni di seguito illustrate. In sede di definizione, come anche in sede conciliativa, l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione di indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute nel rispetto delle Delibere AGCOM e della normativa di settore. Non ultimo, nei procedimenti di gestione e risoluzione delle controversie che coinvolgono il consumatore/utente – tra cui l'ambito delle telecomunicazioni – e alternativi al giudizio in tribunale (ancorché a volte propedeutici) l'assistenza legale non è obbligatoria. Nel settore specifico delle controversie in materia telefonica, sia nella fase della conciliazione che nel procedimento di definizione, l'assistenza legale non è obbligatoria ai fini dell'esecutività del provvedimento e dell'assolvimento della condizione di procedibilità. Sono perciò a carico dell'utente le spese di una eventuale assistenza legale. Si riconoscono pertanto solo € 50,00 per spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza la richiesta del Cxxx sxxx Pxxx srl nei confronti della società Vodafone Italia, che pertanto è tenuta a stornare dalla fattura n. AN06935143 del 22/04/2021 di importo di 3.269,23 la somma di 2452,39, oltre IVA, nonché l'importo di € 50,00 per spese di procedura.

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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **08/09/2023**

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini