

	Presidente Componenti  Dirigente	Gualtiero Mazzi Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto
--	---	--

### Deliberazione n. 20 del 10 marzo 2021

OGGETTO: Definizione della controversia F. B. / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/313180/2020).

### 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
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

**Preso atto** altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

**Vista** la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*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 la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom 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 F. B. del 03/08/2020 acquisita con protocollo n. 0333211 del 03/08/2020;

**Visti** gli atti del procedimento;

**Considerato** quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'utente rileva che nel contratto con piano telefonico “Italy New Ricaricabile” sottoscritto in data 15.11.2004, presso il rivenditore autorizzato Vodafone con codice 25328.03J51, per l'utenza di fonia mobile 346 011XXXX non vi è menzione sulla possibilità di attivare servizi diversi da quelli richiesti. Già nel 2013 Vodafone aveva arbitrariamente attivato dei servizi onerosi, non richiesti e non autorizzati per i quali si era trattenuta, per diversi mesi, il relativo corrispettivo.

Dopo aver preteso l'immediata disattivazione di questi servizi, l'utente aveva espressamente diffidato, in futuro, l'attivazione di qualsiasi servizio a qualsiasi titolo se non espressamente richiesto e autorizzato. Tale richiesta, fu accolta con la promessa del call center Vodafone, che tale episodio non sarebbe più accaduto. Le richieste di storno degli importi allora trattenuti non sono mai state accolte. Nell'agosto 2016, dopo l'ennesima impossibilità di telefonare, soprattutto per ragioni professionali con la suddetta utenza per credito insufficiente, Vodafone, per conoscere il traffico telefonico dell'utenza, invitava l'utente a registrarsi nell'area “Fai da te” del sito Vodafone.

Dall'area Fai da te il cliente veniva a conoscenza che da dodici mesi erano attivi il servizio “Vodafone Exclusive” al costo di € 1,90 al mese e il servizio “Extra 1GB 4G” al costo di € 4,00 al mese, servizi che comportavano, mensilmente, la riduzione del credito disponibile.

L'utente chiede, quindi, l'immediata disattivazione di tali servizi e chiede di conoscere le ragioni, nonostante la diffida precedente, della loro attivazione. Il call center di Vodafone dichiara che tali servizi venivano attivati in automatico e che l'utente ne veniva informato tramite l'invio di SMS.

L'utente avrebbe dovuto disdirli, entro il termine imposto di 24 ore, altrimenti per “il principio giuridico del silenzio-assenso” la Vodafone aveva diritto di esigere il corrispettivo per tali servizi. L'utente evidenzia, però, che la tecnologia e lo standard per trasmissione dati del suo cellulare non erano adeguati al servizio attivato (4G) e pertanto era impossibile impiegare i servizi attivati, non avendo, tra l'altro, ricevuto alcuna notifica mediante SMS.

Dopo aver fatto presente al call center che il gestore aveva illecitamente attivato dei servizi mai richiesti, mai voluti e senza consenso, trattenendosi indebitamente, dal giorno 17 agosto 2015 al giorno 08.08.2016, con cadenza mensile, l'importo di € 4,00 per il servizio “Extra 1GB 4G” e € 1,90 € (un euro e per il servizio “Vodafone Exclusive”, l'utente aveva preteso dalla Vodafone una risposta ufficiale per le ragioni dell'attivazione di tali servizi. In data 13.09.2016 la Vodafone risponde: “Le confermiamo di aver riportato il Suo piano tariffario alle condizioni originarie – come da sua richiesta – ... Le comunichiamo che a seguito di attente verifiche effettuate sui nostri sistemi informatici, non sono emersi errori procedurali né di tariffazione inerenti l'attivazione sull'utenza 346011XXXX, pertanto non possiamo accogliere la Sua richiesta di rimborso”.

L'utente evidenzia che Vodafone sostiene che i predetti servizi sarebbero stati attivati su espressa richiesta, tramite sottoscrizione di un contratto presso un'agenzia Vodafone.

L'utente con PEC del 16.09.2016 chiedeva di avere copia del presunto contratto che consentiva loro l'attivazione dei servizi citati, ma la Vodafone non ha mai risposto.

Alle numerose richieste di accesso ai dati personali e di avere copia del contratto per l'attivazione dei suddetti servizi, Vodafone opponeva “ragioni di privacy”, dichiarando di non poter dar seguito alle richieste in quanto, dopo la risposta scritta del 13.09.2016, la questione era considerata chiusa. Dal 09.07.2019, con lo scambio di diverse PEC, la Vodafone informa il ricorrente che non è mai stato stipulato alcun contratto per l'attivazione dei summenzionati servizi, smentendo il suo call center.

L'utente in data 11.09.2019, invia un'altra PEC con la richiesta di chiarimenti sul perché dell'attivazione di servizi non richiesti, per altro non utilizzabili, e la Vodafone, con nota ricevuta dal cliente in data 11 ottobre 2019, non forniva una risposta adeguata ed esauriente.

L'utente chiede quindi:

- i. lo storno della somma di € 67,00 relativa ai servizi attivati ma non richiesti per il periodo di dodici mesi;
- ii. l'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, per il periodo 17.08.2015 – 08.08.2016 (357 giorni) pari a € 2.500,00=.

## **2. La posizione dell'operatore**

Vodafone eccepisce, in primis, l'inammissibilità / improcedibilità del presente procedimento in quanto la tematica oggetto della definizione di cui si discute è stata già trattata nella conciliazione UG/51351/2019, conclusasi con un verbale di mancato accordo del 22.1.2019.

Rileva, pertanto, che siano attualmente decorsi i termini per presentare l'istanza di definizione, stante il primo mancato accordo del 22.1.2019.

Eccepisce, inoltre, la violazione del principio del ne bis in idem con conseguente nullità del procedimento di conciliazione UG/249964/2020.

Nel merito, poi, pur ritenendo assorbente l'eccezione preliminare sopra sollevata, si rappresenta quanto segue.

La sim 346011XXXX, come provato dalla proposta di abbonamento acclusa nonché dalla stessa descrizione dei fatti del ricorrente, è stata attivata nel 2004 in relazione, quindi, ai servizi contestati, ovvero "Vodafone Exclusive" e "Extra 1 gb", si precisa che non è prevista la sottoscrizione di un apposito contratto.

Quanto sopra, inoltre, è stato altresì comunicato all'utente mediante apposita nota informativa dell'11.10.2019.

Per mero tuziorismo difensivo, ad ogni buon conto, si evidenzia che sulla fattispecie di cui si discute è intervenuta l'Antitrust la quale ha statuito che la condotta dell'odierna esponente costituisce una violazione dell'articolo 65 del Codice del Consumo con riferimento unicamente ai clienti che hanno sottoscritto un contratto dopo il 13.6.2014 e non, invece, per coloro che hanno attivato utenze prima della suddetta data, come nel caso di specie. In forza di quanto sopra espresso e documentato, perciò, Vodafone conferma la correttezza del proprio operato gestionale. Vodafone eccepisce l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso.

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. – Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto.

Vodafone 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 narrative.

## **3. Motivazione della decisione**

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

Giova preliminarmente evidenziare quanto segue. In data 28.11.2018 l'istante inoltrava un'istanza di conciliazione (UG/51351/2018) con la quale lamentava l'attivazione non richiesta del servizio Vodafone exclusive (€ 1,90/mese) e del servizio Vodafone extra più (€ 4,00/mese) e con la quale chiedeva, oltre alla restituzione dell'importo addebitato in dodici mesi per i predetti servizi, anche l'indennizzo previsto in caso di addebito per servizi non richiesti, per il periodo 17.08.2015 – 08.08.2016.

La predetta procedura si concludeva con un verbale di mancato accordo in data 22.01.2019 a cui, però, non faceva seguito la relativa istanza di definizione.

In data 27.02.2020 l'utente presentava una nuova istanza di conciliazione (UG/249964/2020) avente lo stesso oggetto della precedente istanza che però differiva da quest'ultima, secondo quanto precisato dallo stesso utente nella propria memoria di replica caricata nel fascicolo documentale dell'odierna istanza, per due aspetti nuovi ed ulteriori.

Il primo aspetto riguarda i danni che l'utente lamenta di aver subito in virtù del fatto di non aver potuto utilizzare l'utenza telefonica, per l'insufficienza del credito disponibile decurtato, ogni mese, dall'addebito dei servizi (non richiesti) Vodafone Exclusive e Extra 1GB.

Il secondo aspetto riguarda il fatto che Vodafone con la nota del'11.10.19 (allegata in atti), dichiarava espressamente che per l'attivazione dei servizi contestati (Vodafone exclusive e Vodafone Extra 1GB) non era necessaria alcuna sottoscrizione, in palese contrasto con quanto affermato in precedenza e cioè che tali servizi erano stati attivati dall'utente presso un'agenzia Vodafone.

Per quanto riguarda il primo aspetto si rileva che ai sensi dell'art. 20, commi 4 e 5 del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria essendo, viceversa, limitata agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle Carte dei Servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o dalle delibere dell'Autorità. Resta, infatti, salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il risarcimento del danno e quindi, la domanda di risarcimento dei danni è da considerarsi inammissibile.

Per quanto concerne il secondo aspetto si precisa quanto segue: innanzitutto appare quanto meno insolito che l'utente non abbia presentato l'istanza di definizione relativamente all'istanza di conciliazione

UG/51351/2018 che, come detto, si è conclusa con un verbale di mancato accordo in data 21.01.2019.

Il fatto stesso, poi, di considerare la risposta di Vodafone dell'11.10.19 come elemento di novità oggettiva tale da giustificare la presentazione di una nuova istanza non appare condivisibile: l'oggetto delle doglianze che l'utente ha esplicitato nei diversi procedimenti è infatti sempre lo stesso e cioè l'attivazione non richiesta di servizi, nulla rilevando, in tal senso, il contenuto della sopra citata nota dell'11.10.19.

A ciò si aggiunga il fatto che nelle diverse istanze, l'utente pur individuando sempre il medesimo arco temporale di riferimento (17.08.2015 – 08.08.2016) ai fini della quantificazione dell'indennizzo richiesto, formula richieste tra loro discrepanti, nella misura in cui con l'istanza di conciliazione UG/249964/2020 chiede un importo di € 1.852,00=, mentre con l'istanza di definizione GU14/313180/2020 chiede il riconoscimento di un importo di € 2.500,00= pur essendo come appena detto, sempre lo stesso il periodo temporale considerato.

Si ritiene pertanto, che tutte le doglianze e le richieste formulate dal ricorrente devono considerarsi assorbite con la conclusione del procedimento di conciliazione UG/51351/2018 e quindi le odierne richieste del ricorrente non possono essere accolte.

**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.** Il mancato accoglimento dell'istanza di B. F. nei confronti di VODAFONE ITALIA S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
- 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente  
Dott.ssa Carla Combi

Il Presidente  
Avv. Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante  
Dott.ssa Carla Combi