

DELIBERA 232/2023/CRL/UD del 10/05/2023
DOTT. Mxxx M. / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/355267/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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 DOTT. Mxxx M. del 18/11/2020 acquisita con protocollo n. 0484048 del 18/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di definizione l'istante lamentava: "Effettuato contratto con la soc. Vodafone Italia spa a giugno 2019 per 2 linee fisse + 3 mobili ad un costo totale mese di euro 90 + iva. Sono pervenute fatture (pagate) superiori a quanto concordato . Effettuato reclamo telefonico ad ottobre 2019 con apertura pratica n. 2019F604451, ma senza aver ottenuto risposta. Inoltrato via raccomandata altro reclamo ma senza risposta. Non avendo dato risposte ai reclami effettuati, ho deciso di migrare verso altro operatore". L'istante proseguiva chiedendo "Storno delle fatture emesse fino a chiusura contratto, effettuato migrazione in quanto la soc. Vodafone Italia spa non ha mai risposto ai reclami effettuati. Indennizzo delibera 347/18/cons art. 9" e quantificava rimborsi e indennizzi in Euro 1.500,00.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), sostenendo l'infondatezza dell'istanza di definizione, nello specifico l'inesistenza di anomalie nella fatturazione emessa ed oggetto di contestazione. Deduceva che "reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risulta essere mai pervenuto all'odierna esponente in relazione a tale problematica (cfr. all. 1). A ciò si aggiunga 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. 2). In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente". Evidenziava inoltre l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi, poiché in tal caso "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". Sosteneva altresì che: "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" e che "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". Proseguiva l'operatore eccependo nel merito 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". Successivamente, l'operatore eccepiva 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". Infine, dopo aver rilevato che "Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 2.248,85", concludeva chiedendo il rigetto delle avverse domande, nonché, in via subordinata "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 2.248,85".

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità), l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. Tuttavia, contrariamente a quanto sostenuto dall'operatore, l'istante non presentava richieste risarcitorie. Circa il merito della questione, avente ad oggetto l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può essere accolta, come di seguito precisato. Anzitutto, l'utente ha dichiarato di aver presentato, nell'ottobre 2019, formale reclamo tramite servizio telefonico (modalità ammessa dall'operatore nella Carta dei Servizi), indicando il numero di pratica, oltre ad un successivo reclamo tramite raccomandata (prodotta in atti) in data 05/11/2019. Circa tali assunti, l'operatore si è limitato a negarne l'esistenza, piuttosto che fornirne prova contraria. Ciò posto, si rileva come dalla documentazione versata in atti emergano anomalie nella fatturazione, comprendendo voci di servizi che non corrispondono alle pattuizioni di cui al contratto allegato dall'operatore. Questi non fornisce prova di

ulteriori integrazioni contrattuali sottoscritte dall'utente che dimostrino che la correttezza della fatturazione. Stando così le cose, sono state addebitate all'utente somme da questi non dovute per servizi non richiesti, di cui ha diritto al rimborso. Si ritiene quindi che l'operatore sia tenuto allo storno parziale delle fatture emesse, ricalcolando l'importo dovuto dall'utente tenendo conto dei servizi oggetto di pattuizione, sino al giorno di migrazione ad altro operatore. Nello specifico, da quanto emerso in atti, risulta non contestata la somma di Euro 90,00 (oltre I.V.A.) mensile per i servizi richiesti dall'utente: a tale misura l'operatore dovrà ridurre le fatture emesse, stornando la differenza richiesta per servizi non pattuiti. Alla luce di quanto sopra, meritano accoglimento le istanze relative alla liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti e quello da mancata risposta al reclamo. Circa il primo, si ritiene doversi applicare l'art. 9 dell'Allegato A alla delibera Agcom n. 347/18/CONS, laddove viene disposto, nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a Euro 2,50 per ogni giorno di attivazione. Indennizzo che, ai sensi dell'art.13 dell'Allegato A alla delibera Agcom n. 347/18/CONS, trattandosi nel caso concreto di utenza affari, è applicato in misura pari al doppio. In ordine alla liquidazione, è emerso che l'attivazione dei servizi non richiesti è avvenuta il 23/06/2019, mentre come giorno di cessazione può considerarsi, in carenza di altri elementi forniti dall'operatore, la data della fattura emessa a chiusura del rapporto, il 28/04/2020, quindi 306 giorni dopo. Nel caso di specie, in applicazione della citata normativa, si ritiene di dover liquidare l'importo di € 1.530,00. Quanto all'indennizzo per mancata risposta al reclamo, l'art. 12 dell'Allegato A alla delibera Agcom n. 347/18/CONS prevede che l'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di Euro 300,00. Nel caso che qui occupa si determina l'indennizzo nel predetto tetto regolamentare, i quanto il calcolo pro die risulta superiore. La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo liquidare l'importo di 100,00 Euro a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del Dott. M. Mxxx nei confronti della Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu), che pertanto è tenuta a stornare parzialmente le fatture emesse come indicato in narrativa, riconducendole alle previsioni contrattuali, nonché a pagare in favore dell'istante, ai sensi degli articoli 9 e 13 dell'Allegato A alla delibera Agcom n. 347/18/CONS, l'indennizzo di Euro 1.530,00 (millecinquecento trenta/00) per l'attivazione dei servizi non richiesti, come indicato in motivazione, oltre interessi dalla domanda al soddisfo, e, ai sensi dell'art. 12 dell'Allegato A alla delibera Agcom n. 347/18/CONS, l'indennizzo di € 300,00 (trecento/00), oltre interessi dalla domanda al soddisfo, ed infine la somma di € 100,00 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, **10/05/2023**

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini