

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 52 del 11 OTTOBRE 2022

OGGETTO: Definizione della controversia [REDACTED] / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/458812/2021).

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
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo		X
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*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 il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni 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 [REDACTED] del 22/09/2021 acquisita con protocollo n. 0375228 del 22/09/2021;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società ricorrente fin dall'anno 2018 ha utilizzato una utenza telefonica fissa con la Vodafone avente numerazione [REDACTED] intestata a [REDACTED]. Il giorno 5 agosto 2020 per motivi fiscali il legale rappresentante si recava presso il centro Vodafone sito a Mestre (VE) in Piazza Ferretto per espletare e una pratica di cambio intestazione della sopra citata utenza telefonica, per intestarla alla Società [REDACTED]. Come da indicazioni fornite dal personale Vodafone, il ricorrente indicava tutti i dati del nuovo intestatario compreso il codice IBAN per la domiciliazione delle fatture mediante la compilazione di un modulo che inviava via mail all'indirizzo vodafone.neomnitel@pocer.t.vodafone.it. Nel mese di settembre 2020 arrivava una fattura di € 21,72 regolarmente intestata alla Società di nr. 2 utenze telefoniche [REDACTED] che l'utente disconosceva. L'istante comunicava l'accaduto alla Vodafone che inviava un tecnico presso la sede della società per eseguire le verifiche del caso, il quale riferiva trattarsi di un errore umano e pertanto il problema era stato risolto. Nel mese di novembre 2020 arrivava un'altra fattura intestata alla Società di € 136,03 inerente ancora alle precedenti utenze disconosciute e di una ulteriore utenza avente numero [REDACTED] 12439726 che l'istante disconosceva. Il ricorrente comunicava nuovamente l'accaduto al servizio clienti Vodafone per ottenere delucidazioni in merito e la copia dei contratti inerenti delle linee disconosciute ma senza alcun risultato. Precisa che a seguito della domiciliazione bancaria le fatture sono state regolarmente pagate, pertanto nel mese di gennaio 2021 provvedeva a eliminare la predetta domiciliazione dal conto [REDACTED] alla società Siam Thai s.n.c. Infatti fino a quella data erano pervenute ulteriori fatture delle linee telefoniche che l'utente non paga. [REDACTED] intestatario dell'utenza 0418478219 ufficiale dell'attività non è mai stato cambiato e pertanto nel mese di marzo si vedeva costretta a cambiare il gestore telefonico. Ritiene [REDACTED] sostituendosi alla Società SIAM THAI

[REDACTED] abbiano indebitamente attivato le linee telefoniche [REDACTED]

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- I. Lo storno delle fatture irregolari emesse e non pagate;
- II. il rimborso delle due fatture irregolari erroneamente pagate;
- III. l'indennizzo.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone evidenzia 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 dell'utente. L'odierna esponente, difatti, pone in rilievo di aver applicato le condizioni contrattuali pattuite ed indicate nelle allegate proposte di abbonamento sottoscritte dall'istante. Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante. La richiesta dell'utente, difatti è generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in relazione agli asseriti e non provati errori di fatturazione. Non è, inoltre, neppure specificato l'esatto importo esatto degli addebiti contestati nelle fatture, a quali voci siano attinenti e quali siano le fatture effettivamente contestate. L'istanza, perciò, dovrà essere necessariamente rigettata. Ad ogni buon conto si pone poi in rilievo 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. 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. 3 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 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. 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'esaustiva 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). 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. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 1.308,51=. 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 1.308,51=.

3. Motivazione della decisione

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

Per quanto riguarda le richieste sub i) e sub ii), che possono essere trattate congiuntamente, si precisa quanto segue: il regolamento recante "Disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza", approvato con delibera Agcom n. 664/06/CONS, all'articolo 2, comma 5, dispone: "la volontà inequivoca del titolare dell'utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, recante la data e l'ora dell'avvenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare dell'utenza.

Se è stata utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi di cui ai commi 1, 2, 3, 4 ed il consenso informato del titolare dell'utenza telefonica possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, previo consenso dell'interessato alla registrazione".

Da orientamento costante Agcom e Corecom, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. In particolare, quando l'utente attiva il procedimento avanti l'Autorità, contestando la valida conclusione di un contratto e l'attivazione conseguente di un servizio non richiesto, come appunto nel caso in esame, scatta a carico del gestore uno specifico onere probatorio sull'esistenza del contratto.

Nel caso specifico è pur vero che Vodafone ha prodotto in atti un contratto, ma è altrettanto vero, se non dirimente che dall'esame dello stesso, si rilevano alcune criticità che rilevano, senza tema di smentita, sulla validità del predetto contratto. In primo luogo, si evidenzia che nello stesso non vengono riportate le utenze telefoniche di pertinenza, in violazione di quel principio consolidato, secondo il quale gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa sia in relazione alle modalità tecniche ed economiche e sia in relazione alla diffusione di qualsiasi informazione, in particolare per quelle relative all'indicazione delle numerazioni (ex multiis Corecom Lazio, delibera n. 10/10, Corecom Abruzzo, delibera n. 5/11, Corecom Calabria, delibera 21/11).

In secondo luogo, le stesse firme sul contratto, per altro apposte in date diverse (05.08.2020 e 02.10.202) appaiono ictu oculi palesemente differenti tra loro e finanche diverse dalla firma che la titolare della società [REDACTED] ha apposto nei diversi reclami e segnalazioni prodotte in atti.

A ciò si aggiunga il fatto che il ricorrente, tramite raccomandata a/r ricevuta da Vodafone in data 29.04.2020 ha espressamente richiesto la disattivazione delle [REDACTED] 347 0976394 per le quali ne contesta, appunto, l'attivazione.

Con PEC del 09.11.202 il ricorrente, inoltre, contestava formalmente la fattura n. AM20099700 del 28.10.2020 nella quale risultava, per altro, attivato un ulteriore numero [REDACTED] anch' esso non richiesto.

Nel caso di specie e per quanto sopra specificato, risulta incontestabile che l'utente non abbia effettivamente richiesto l'attivazione delle utenze come sopra indicate, con il conseguente diritto, per lo stesso utente, di ottenere una regolarizzazione della propria posizione contabile/amministrativa, poiché in forza dell'art. 3 della delibera Agcom n. 664/06/CONS., all'operatore non spetta alcun compenso per la fornitura di servizi non richiesti.

Ne consegue che Vodafone dovrà provvedere allo storno, qualora risultassero insolute, o al rimborso, qualora l'utente le abbia saldate, delle fatture emesse in relazione [REDACTED] 04102439726.

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) si precisa quanto segue: pur essendo la richiesta dell'utente formulata in maniera estremamente generica ("indennizzo"), in applicazione del criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, ormai consolidato ed espresso a chiare lettere in numerose pronunce sia dell'Agcom che dei Corecom (vd Corecom Lombardia, delibera n. 17/12, Agcom, delibera 529/09/CONS., Corecom Lazio, delibera n. 43/12), secondo il quale la domanda dell'istante, per quanto generica, dev'essere interpretata come richiesta di accertamento di un eventuale comportamento illegittimo da parte dell'operatore con conseguente diritto all'indennizzo, si ritiene che, in un'ottica squisitamente interpretativa, ed in considerazione di quanto descritto dall'utente nell'istanza, la fattispecie di disservizio e di correlato indennizzo valutabili in questa sede sia quella specifica dell'attivazione di servizi non richiesti, per le medesime argomentazioni di cui punto sub i) di cui sopra.

Trova pertanto applicazione l'indennizzo di cui al combinato disposto dell'art. 9, comma 1 "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 5 per ogni giorno di attivazione, dell'art. 13, comma 1: "nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente" e dell'art. 13, comma 5 "in caso di titolarità di più utenze, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità" di cui al Regolamento indennizzi (allegato A, delibera Agcom n. 347/18/CONS.).

Per quanto riguarda il calcolo dell'indennizzo, in relazione alle utenze [REDACTED] 20088 si prende a riferimento, quale dies a quo, la data 29.09.2020, giorno in cui la Vodafone riceve la richiesta, da parte dell'utente, di disdetta delle predette linee e come dies ad quem la data 10 marzo 2021 quando, secondo quanto dichiarato dall'utente e non smentito da Vodafone, a quest'ultima subentra un altro operatore.

Alla luce di quanto sopra detto, la società Vodafone è tenuta a pagare in favore della società istante, sulla base di quanto previsto dagli articoli sopra richiamati, la somma di € 810,00= a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta di servizi (euro 5,00 pro die per 162 giorni complessivi per n. 2 numerazioni che sono considerate in modo unitario).

Per quanto riguarda il calcolo dell'indennizzo, in relazione all'utenza [REDACTED] si prende a riferimento, quale dies a quo, la data del 09.11.2020, giorno in cui l'utente contesta, tramite PEC, l'attivazione della predetta linea e come dies ad quem la data 10 marzo 2021 quando, secondo quanto dichiarato dall'utente e non smentito da Vodafone, subentra a quest'ultima un altro operatore.

Alla luce di quanto sopra detto, la società Vodafone è tenuta a pagare in favore della società istante, sulla base di quanto previsto dagli articoli sopra richiamati, la somma di € 605,00= a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta di servizi (euro 5,00 pro die per 162 giorni complessivi).

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. L'accoglimento dell'istanza di [REDACTED] nei confronti di VODAFONE ITALIA S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa. La società VODAFONE ITALIA S.p.A. è tenuta: • a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 810,00= (ottocentodieci/00) a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta dell'utenza [REDACTED] 6394 e 041 3020088; • a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 605,00= (seicentocinque/00) a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta dell'utenza 041 2439726; • a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione alle utenze [REDACTED] 394, 041 3020088 e 041 2439726.
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

F.to Dott. Maurizio Santone

Il Presidente

F.to Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

F.to Arianna Barocco