

DELIBERA N. 70/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX/ Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu)
(GU14/440653/2021)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 settembre 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 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 modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 *“Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”*, in particolare l’art. 30, e il *“Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”* (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: *“Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione”*;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome,

conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 08/07/2021 acquisita con protocollo n. 0299995 del 08/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante contesta al gestore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) di seguito per comodità Vodafone, la mancata erogazione di una nota di credito, nonché la fatturazione indebita dopo la disattivazione dell'utenza n. 347 480xxxx.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato:

- di essere *“titolare di un contratto Vodafone che prevedeva l'acquisto di un telefono iPhone con scheda Sim associata. Riceveva il telefono ma non riceveva la scheda Sim. Nonostante numerose telefonate e reclami scritti non riusciva a trovare una soluzione né riceveva riscontri. Si rendeva necessario procedere per vie legali. La procedura conciliativa non andava a buon fine, ma all'udienza di discussione veniva trovato un accordo con l'allegato verbale GU14/263397/2020. Successivamente all'accordo però riceveva ulteriori addebiti di euro 625,83, euro 19,31 ed euro 20,86 senza titolo. A nulla servivano i reclami rimasti privi di riscontro”*.
- *“Il verbale di accordo GU14/263397/2020 (all.to) prevedeva espressamente la disattivazione dell'utenza mobile nonché la corresponsione dell'importo di €. 600,00 (che erano un indennizzo per omessa attivazione della sim 347480xxxx). Questo indennizzo non è stato corrisposto, ma ciò è irrilevante ai fini della presente procedura”*.
- *“Quello che interessa in questa sede è che Vodafone, ha provveduto a prelevare, successivamente al detto accordo, ulteriori 625,83 euro come da documentazione allegata e, nonostante la nota credito che Vodafone stessa ha prodotto, non ha mai proceduto al rimborso; ciò ha, pertanto, comportato un ulteriore addebito non dovuto che si somma al mancato rimborso di cui al*

precedente procedimento. Oltretutto sono continuati i prelievi del tutto ingiustificati verosimilmente collegati al pagamento del terminale a rate che si aggiungono al prelievo di 625,83 euro”.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“Storno e rimborso delle fatture emesse da Vodafone”*
- ii) *“Arresto degli addebiti”*

In data 4 aprile 2022 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

1. La posizione dell’operatore.

L’operatore Vodafone ha fatto pervenire, in data 15 settembre 2021, nei termini stabiliti dal vigente regolamento di cui all’allegato A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modifiche, una memoria difensiva nella quale ha dedotto quanto segue.

Con riguardo all’oggetto della controversia, l’operatore ha precisato *che “la richiesta dell’istante, in estrema sintesi, troverebbe fondamento nel comportamento antigiusuriero serbato dal gestore in merito al contratto avente codice cliente 1.1148xxxx ed all’asserita illegittimità dei costi di recesso e di attivazione addebitati”.*

Sul punto l’operatore *“pone in rilievo la correttezza della fatturazione emessa ed oggetto di doglianza. Nel caso di specie, invero, si evidenzia che a seguito dell’accordo raggiunto in relazione al precedente procedimento GU14 l’utente ha regolarmente ottenuto la disattivazione dell’utenza n. 347480xxxx in esenzione spese nonché la corresponsione dell’importo di € 600,00. A seguito dell’avvenuta disattivazione dell’utenza Vodafone ha, quindi, fatturato, in unica soluzione le rate residue del dispositivo a suo tempo acquistato. In seguito, è stata emessa fattura a storno dell’importo in precedenza addebitato in unica soluzione (all. 1) e si è ripreso con la fatturazione del costo del dispositivo secondo il piano rateale già in essere”.*

Nel merito, poi, 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”.*

A sostegno della propria posizione, Vodafone ha sostenuto in memoria che *“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”.

A detta del gestore telefonico “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.”

Infine, l’operatore sottolinea che “sotto il profilo amministrativo e contabile l’utente è attualmente attivo e non risultano insoluti”.

Conclusivamente l’operatore “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.

2. La replica dell’istante

Parte istante, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato una nota di replica del 6 ottobre 2021, con la quale precisava che “[i]l verbale di accordo GU14/263397/2020 (all.to) prevedeva espressamente la disattivazione dell’utenza mobile nonché la corresponsione dell’importo di €. 600,00 (che erano un indennizzo per omessa attivazione della sim 347480xxxx). Questo indennizzo non è stato corrisposto, ma ciò è irrilevante ai fini della presente procedura. Quello che interessa in questa sede è che Vodafone, ha provveduto a prelevare, successivamente al detto accordo, ulteriori 625,83 euro come da documentazione allegata e, nonostante la nota credito che Vodafone stessa ha prodotto, non ha mai proceduto al rimborso; ciò ha, pertanto, comportato un ulteriore addebito non dovuto che si somma al mancato rimborso di cui al precedente procedimento. Oltretutto sono continuati i prelievi del tutto ingiustificati verosimilmente collegati al pagamento del terminale a rate che si aggiungono al prelievo di 625,83 euro! Si insiste, pertanto, nelle richieste formulate in GU14”.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

*Preliminarmente, con riferimento alle domande sub i) e sub ii), volte rispettivamente ad ottenere l’“[a]rresto degli addebiti” e lo “storno (...) della fatturazione”, deve evidenziarsi che tali contestazioni attengono all’emissione di fatturazione collegata alla cessazione dell’utenza n. 347 480xxxx e che, quindi, possono ritenersi inammissibili per violazione del divieto del *ne bis in idem* sostanziale.*

Della fatturazione qui contestata, infatti, si è discusso nel precedente procedimento di definizione conclusosi con verbale di verbale di accordo GU14/263397/2020 del 9 novembre 2020. In quel verbale l’operatore Vodafone si era impegnato “a: 1) come richiesto dall’istante, cessare l’utenza n. 347 480xxxx in esenzione spese, con eliminazione dei relativi costi dalla fatturazione a far data dalla

prossima fattura utile; 2) corrispondere, tramite bonifico bancario, entro 120 giorni dalla data odierna, la somma di euro 600,00”.

La fatturazione di cui parte istante si duole, pertanto, non può, oggi, formare oggetto di ulteriore disamina.

Sul punto si fa presente che l'eventuale inadempimento di un precedente accordo intervenuto *inter partes* esula dalle competenze di questo Corecom ed è invece riservato alla cognizione dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria. Occorre precisare al riguardo che l'art. 20, comma 4, del Regolamento delinea l'ambito d'intervento così disponendo: *“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.”*. Pertanto, l'accertamento dello scrivente Corecom, non può essere diretto a sindacare l'esatto adempimento o meno di un accordo intervenuto *ex ante* tra le parti, bensì unicamente la conformità della condotta dell'operatore alle disposizioni di cui al Regolamento. In altri termini, a seguito dell'accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore, l'organo adito, può disporre a carico dell'operatore, rimborsi, storni ed indennizzi, ma non può dichiarare l'inadempimento di singole clausole contrattuali che, ricadendo all'interno del sinallagma, sono destinate a produrre i propri effetti solo tra le parti dell'accordo.

Viceversa, può formare oggetto di definizione la questione espressa in narrativa inerente al mancato riconoscimento della nota di credito n. AN0611xxxx dell'8 aprile 2021, attenendo ad una circostanza che esula dal verbale sopracitato.

La domanda di rimborso *sub i)* della somma euro 603,86, prevista nella sopraddetta nota di credito, che l'utente lamenta come mai effettivamente erogata dall'operatore, può essere accolta nei termini di seguito indicati.

In questo caso, trova applicazione l'articolo 1218 c.c., da cui si trae il principio generale secondo il quale in tema di responsabilità contrattuale vi è un'inversione dell'onere della prova e di conseguenza l'operatore, cui l'utente contesta l'inadempimento, è onerato di addurre prove atte a superare la citata eccezione e perciò l'operatore deve provare l'assenza di inadempimento o di propria colpa sull'inesatta o mancata esecuzione del contratto.

Nel caso di specie l'operatore si è limitato ad affermare che *“[a] seguito dell'avvenuta disattivazione dell'utenza Vodafone ha, quindi, fatturato, in unica soluzione le rate residue del dispositivo a suo tempo acquistato. In seguito, è stata emessa fattura a storno dell'importo in precedenza addebitato in unica soluzione (all. 1)”*. Sul punto si rileva che, al di là dell'affermazione di principio, attesa la contestazione dell'utente ribadita anche con nota di replica, l'operatore non ha provato di aver effettivamente dato esecuzione alla predetta nota di credito, regolarizzando con ciò la posizione contabile- amministrativa dell'istante oggetto di doglianza.

Ciò posto, si dispone la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante il rimborso della somma pari ad euro 603,86, al netto di eventuali

note di credito effettivamente erogate. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società presentata XXX nei confronti di confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu), per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile con il rimborso con le modalità indicate nel formulario, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, della somma pari ad euro 603,86, al netto di eventuali note di credito effettivamente erogate. L'operatore è tenuto altresì al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 12 settembre 2023

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)