

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 21/2022

Estratto del processo verbale della seduta n. 08 del 14 settembre 2022.

Oggetto: Definizione della controversia [REDACTED] / Vodafone Italia S.p.A. (Ho Mobile - Teletu) GU14/490553/2022

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il Vice Presidente

Antonella Eloisa Gatta

il componente

Cristina Vescul

Verbalizza

Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

IL 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";

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", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018, recante "Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)" in particolare l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTO l'Accordo Quadro 2018 tra Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, del 28 novembre 2017, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS del 19 ottobre 2017 e da ultimo prorogato fino al 31/12/2022 con delibera 374/21/CONS del 18 novembre 2021;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, e in particolare l'art.5, c.1, lett. e) sulla "definizione delle controversie, stipulata tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 27 dicembre 2017, e da ultimo prorogata fino al 31/12/2022 con delibera n. 374/21/CONS del 18 novembre 2021";

VISTA l'istanza della sig.ra [REDACTED] acquisita con protocollo n. 0011749 del 13/01/2021;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

1. La posizione dell'istante.

L'istante lamenta l'illegittima attivazione da parte di Vodafone, in data 19.03.2021, con relativa migrazione dal precedente gestore Tim, dei servizi voce e dati della propria utenza fissa. Riferisce in particolare che in data 19.03.2021 dopo aver trovato all'esterno della sua abitazione un pacco contenente un modem ed una sim di Vodafone; ha contattato il servizio clienti del predetto gestore e scoperto che nella stessa giornata le era stato attivato un contratto senza alcuna sua adesione. A seguito dell'assenza di linea verso la fine del mese di marzo, dopo aver appreso in data 09.04.21 dell'effettiva migrazione della propria utenza in Vodafone con successiva sospensione per morosità -senza alcun preavviso e consegna di fatture-invia, in data 12.04.21, formale reclamo chiedendo copia della documentazione contrattuale. In data 14.04.21 provvede a restituire alla convenuta il modem. Con comunicazione del 10.05.21, l'operatore allega copia del contratto in suo possesso il quale oltre a essere privo di sottoscrizione riporta dati errati e non riferibili all'istante (numero di telefono, indirizzo di posta elettronica e coordinate bancarie), tanto che il 14 maggio l'istante, oltre a disconoscere formalmente il contratto, chiede il ripristino immediato dei propri servizi e la corresponsione degli indennizzi automatici previsti dalla normativa del settore. A seguito del riscontro negativo dell'operatore, la ricorrente adisce codesta Autorità. Precisa che la linea telefonica non è ancora funzionante.

Sulla base di tali premesse richiede:

- a) il rientro della numerazione telefonica al precedente gestore TIM S.p.A. con gli eventuali oneri a totale carico della resistente;
- b) lo storno di tutte le fatture emesse dalla società Vodafone S.p.A.;
- c) gli indennizzi, fino all'effettivo ripristino dell'utenza telefonica e il rientro della stessa in TIM S.p.A., dal 17.03.21 (data di passaggio dal vecchio al nuovo gestore) e dal 31.03.2021 (chiusura della linea telefonica) sino alla proposizione del presente ricorso, quantificati complessivamente in euro 7.380,00.- :per le seguenti voci:
 - 1) €50,00 per fornitura di apparecchi non richiesti,
 - 2) €1.495,00 per l'attivazione servizi non richiesti linea voce (€5,00 X 299 giorni) e in €1.495,00 per quella della linea dati (€5,00 X 299 giorni);
 - 3) € 2.137,50 per la sospensione illegittima linea voce (€7,50 X 285 giorni) ed € 2.137,50 per quella della linea dati (€7,50 X 285 giorni);
 - 4) €65,00 a titolo di rimborso per i costi di recesso anticipato dal precedente operatore a causa dell'attivazione non richiesta di servizi da parte di Vodafone Italia S.p.A.; giustizia;
- d) il contributo delle spese legali pari ad €100,00.

Quantifica la richiesta di rimborsi/indennizzi nell'importo complessivo di euro 7.380,00.-

2. La posizione dell'operatore.

L'Operatore, con memoria difensiva, eccepisce, le contestazioni ex adverso avanzate, rilevando, come già comunicato all'istante in risposta al suo reclamo, di aver agito in virtù di apposita adesione contrattuale giusta proposta di abbonamento sottoscritta dall'istante in data 11.02.2021 (cfr. all. 1), a seguito della quale, con accettazione del gestore donating, ha avviato la procedura di migrazione dell'utenza in contestazione. Per tale ragione la richiesta di indennizzo per l'attivazione dei servizi non richiesti - voce e dati-non è dovuta e in ogni caso la stessa va configurata come unica fattispecie di indennizzo. Sulla richiesta di rientro della numerazione presso Tim precisa che l'utenza è stata disattivata ed è rientrata presso l'operatore donor e comunque la migrazione/riassegnazione dell'utenza può essere effettuata unicamente su istanza dell'utente. Parimenti infondata è la richiesta di indennizzo per la sospensione dei servizi che sono stati attivati in virtù di apposita adesione contrattuale. Nella denegata ipotesi di accertamento della

responsabilità di parte convenuta, il termine per il calcolo di eventuali indennizzi non potrà superare quello del 10.05.21, ovvero la data in cui l'operatore ha comunicato all'istante la correttezza del suo operato e invitato l'istante a sporgere eventuale denuncia per frode presso l'Autorità di Pubblica Sicurezza che tra l'altro è rimasta inevasa.

Da ultimo, non avendo la parte istante usato l'ordinaria diligenza per evitare il verificarsi del lamentato danno, in ossequio a quanto stabilito dall'articolo 1227 c.c., la domanda deve essere rigettata.

L'operatore, quindi, per tali motivi chiede il rigetto dell'istanza e in via subordinata, nella denegata e contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente pagamento di un eventuale indennizzo, chiede che l'importo oggetto di delibera venga stornato dall'attuale insoluto di euro 431,35.-.

3. Replica dell'istante.

L'istante, persona anziana e sprovvista di firma digitale, controdeduce che Vodafone, a fronte delle innumerevoli contestazioni e del disconoscimento della sottoscrizione del contratto oggetto del contendere, redatto in PDF, editabile e contenente tre firme digitali non valide, apposte dalla società estera Namirial GmbH, sconosciuta alla ricorrente, avrebbe dovuto verificarne la validità evitando l'aggravarsi del danno nei confronti dell'utente, tanto da richiederle, per ottenere il rientro presso il gestore di provenienza la proposizione di una querela per frode che avrebbe azionato un procedimento penale dall'incerto sviluppo e comunque non necessario ai fini del disconoscimento della sottoscrizione o condizione necessaria per il ripristino dell'utenza.

Stante la responsabilità della condotta da parte di Vodafone insiste per l'accoglimento delle domande formulate con l'istanza di definizione.

4. Richieste istruttorie.

Con comunicazione del 23.03.2022, il responsabile dell'istruttoria, in relazione al contenzioso in essere ha formulato la richiesta a Tim S.p.A., precedente gestore dell'istante, volta ad accertare se la numerazione originariamente intestata all'utente era ancora nella disponibilità del suddetto gestore e in difetto da quando la stessa era stata assegnata a terzi.

Tim S.p.a. con comunicazione del 28.03.2022 ha eccepito la carenza di legittimazione passiva posto che le contestazioni avanzate dall'istante afferiscono unicamente al rapporto contrattuale con Vodafone S.p.A. e pertanto ha chiesto l'estromissione dal presente procedimento e non ha accettato il contraddittorio stante l'assenza dell'obbligatorio e preventivo tentativo di conciliazione. Fatto salvo quanto sopra eccepito, al fine di ottemperare alla richiesta istruttoria formulata, ha precisato che, dalle verifiche eseguite dal settore competente, attualmente la numerazione in contestazione risulta libera e non assegnata ad altro cliente.

A seguito dell'udienza di discussione del 23.06.2022, stante il mancato raggiungimento di un accordo transattivo fra le parti, il responsabile dell'istruttoria, ha formulato, nei confronti di Vodafone S.p.A. la richiesta di produzione di tutte le fatture emesse nei confronti di parte istante dalla data di attivazione fino alla chiusura del contratto. Vodafone in ottemperanza a quanto richiesto ha prodotto le fatture afferenti per il periodo di fatturazione del servizio dal 19.03.2021 all'11.01.2022 (quale ultimo periodo indicato nella fattura di addebito dei costi di recesso anticipato dall'offerta).

3. Motivazione della decisione.

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile limitatamente alla domanda di storno dei costi per i servizi non fruiti da Vodafone per quanto di seguito qui specificato.

Viene accolta la domanda di estromissione dal procedimento formulata dall'operatore TIM S.p.A. stante la sua estraneità al rapporto contrattuale tra l'istante e l'operatore Vodafone Italia S.p.A. in relazione alle richieste e motivi di doglianza formulati dalla ricorrente.

Preliminarmente si osserva che il provvedimento dell'Autorità che definisce una controversia è limitato alla sola possibilità- ove sia riscontrata la fondatezza dell'istanza- di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi (o storni) 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 (c.d. "pronunce a contenuto vincolato"): viene pertanto esclusa la competenza di questo Corecom per ogni eventuale ulteriore valutazione di danno nonché in materia di verifica dell'autenticità della firma, in quanto il relativo disconoscimento, avente per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinata dagli artt. 214 e 215 c.p.c. e demandato all'Autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sent. 22/01/2004 n. 935).

Nel corso dell'istruttoria è emerso che l'istante ha contestato la stipulazione del contratto per la propria utenza fissa non riconoscendo l'apposizione della propria firma in data 11.02.2021 sul contratto di Vodafone di pari data nonché l'indicazione dei dati afferenti l'istituto di credito per la domiciliazione bancaria, l'email e il numero di telefono. L'istante ha riferito di essere venuta a conoscenza dell'attivazione del servizio (linea voce e dati) dopo aver contattato il servizio clienti di Vodafone a seguito della consegna, in data 19.03.2021 all'esterno della propria abitazione di un modem e una sim da parte di Vodafone che a provveduto a restituire al mittente in data 14.04.2021 circostanze queste acquisite nel procedimento in quanto non contestate dalla convenuta (cfr. modulo consegna modem d.d. 14.04.2021)

L'istante, quindi, con reclamo pec del 12.04.2021 ha contestato a Vodafone l'attivazione di un contratto dalla stessa mai richiesto e con il successivo reclamo pec del 14.05.2021, oltre a disconoscerlo, ha chiesto la sua cessazione e i relativi indennizzi un tanto in riscontro alla comunicazione del 10.05.2021 dell'operatore con la quale, in assenza di anomalie di carattere procedurale, tecnico e di tariffazione, ha confermato l'adesione dell'utente all'offerta commerciale in data 11.02.2021 e invitato lo stesso a presentare denuncia di frode avanti l'Autorità di Pubblica Sicurezza, invito quest'ultimo ribadito con comunicazione del 03.06.2021 (cfr. pec d.d. 12.04.2021 e d.d. 14.05.2021 di parte istante e comunicazioni d.d. 10.05.2021 e 03.06.2021 della convenuta). Successivamente l'istante, con pec del 12.10.2021 ha dichiarato a Vodafone di non aver mai richiesto l'attivazione del contratto di fornitura del servizio telefonico (voce e dati) e diffidato l'operatore a cessare ogni rapporto contrattuale in essere con rientro della propria utenza al precedente gestore (cfr. pec d.d. 12.10.2021 dell'istante).

Vodafone, da parte sua ha fatturato i servizi relativi all'asserita sottoscrizione dell'offerta commerciale a partire dal 19.03.2021 fino alla chiusura del contratto dell'11.01.2022 come indicato nella fattura n. ██████████43 del 21.01.2022 (cfr fatture prodotte da Vodafone).

Tutto ciò premesso si rileva che al contratto oggetto di contestazione, in formato pdf, è incorporata una firma elettronica riportante il nome e cognome dell'istante, un'email e un indirizzo IP, giusta attestazione d'identità, rilasciata da Namirial GmbH (ente certificatore accreditato in tutta l'Europa); inoltre, il documento non è stato modificato dopo l'apposizione della firma ed era valido al momento dell'emissione. (cfr. contratto).

Risultando la verifica dell'autenticità della firma, un processo complesso che deve garantire i requisiti di cui all'art. 26 EIDAS (*Regolamento UE n. 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014 in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE*) e del DPCM del 22/02/2013 recante "*Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali, ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lettera b), 35, comma 2, 36, comma 2, e 71*" o delle relative Linee Guida AGID, come indicato in premessa, stante l'incompetenza del Corecom a verificare la validità della firma apposta ed il corretto processo per la sua acquisizione, l'istante dovrà agire avanti l'Autorità Giudiziaria competente.

Ciò premesso la richiesta sub c) punti 1 e 2 di indennizzi per l'attivazione di servizi e forniture non richieste e quella sub c) punto 4) di rimborso dei costi di recesso anticipato dal precedente operatore, quest'ultima configurabile come richiesta di danno, per quanto motivato in premessa, devono essere rigettate per incompetenza del Corecom.

Parimenti non accoglibili, in quanto strettamente connesse all'accertamento presso altra Autorità, dell'esistenza o meno del vincolo contrattuale dedotto in contestazione, sono le richieste sub c) punto 3 e sub b) quest'ultima limitatamente ai costi dei servizi, fatturati dal gestore fino al 13/11/2021 e a quelli di chiusura del contratto indicati nella fattura [REDACTED] 43 del 21/01/2022 (cfr fatture prodotte da Vodafone). Infatti, a fronte della formale richiesta di parte istante di cessazione del contratto, inoltrata a Vodafone con pec del 13/10/2021, circostanza non contestata dalla convenuta, l'operatore ha provveduto a cessare il contratto solo in data 11/01/2022 e non nel termine di 30 giorni così come disciplinato nell'allegato A alla Delibera 487/18/Cons recante: "Linee Guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione".

Per quanto attiene invece la richiesta formulata sub a) di rientro della numerazione con il precedente gestore Tim, si evidenzia, come correttamente dedotto dalla convenuta, che la stessa doveva essere esperita personalmente dall'istante contattando tale gestore o in caso di difficoltà mediante l'esperimento di specifica istanza al Corecom, nel corso della procedura di conciliazione o di definizione, volta all'ottenimento di un provvedimento temporaneo così come disciplinato dall'art. 5 del Regolamento.

Da ultimo va altresì respinta la richiesta sub d) di condanna dell'operatore alla refusione delle spese di procedura, non suffragata da alcuna documentazione e non giustificata in ragione della gratuità della procedura e dallo svolgimento per via telematica.

Tutto ciò premesso, in fatto e diritto

DELIBERA

Articolo 1

la Società Vodafone Italia S.p.A. (Ho. Mobile – Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza promossa dalla sig.ra [REDACTED], per le suesposte motivazioni, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile inerente al contratto n. [REDACTED] intestato all'istante mediante lo storno dei servizi per il periodo dal 13/11/2021 al 11/01/2022.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

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 sui siti web del Co.Re.Com e dell'Autorità.

Il direttore
del Servizio Organi di garanzia
Roberta Sartor

Il presidente
Mario Trampus

Atto sottoscritto digitalmente ai sensi del D.P.R. 445/2000 e del D.LGS. 82/2005 e ss.mm.ii.