

DELIBERA 508/2022/CRL/UD del 16/12/2022
S. Mxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/139483/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 16/12/2022;

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 S. Mxxx del 21/06/2019 acquisita con protocollo n. 0273201 del 21/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, il Sig. Mxxx S., cliente Vodafone con codice n°1.1878xx, esponeva di aver sempre pagato regolarmente tutte le bollette emesse dall'operatore, ma, nonostante ciò, avrebbe riscontrato addebiti superiori rispetto alle condizioni contrattuali che prevedevano € 29,90 per la linea voce e adsl ed € 5,00 per il telefono. Il medesimo si apprestava più volte a denunciare quanto sopra a mezzo call center Vodafone, contestando il corrispettivo maggiorato e la tariffazione non conforme rispetto a quanto pattuito, ma non riceveva riscontro alcuno. In data 8.4.2019 si concludeva il procedimento per l'esperimento del tentativo di conciliazione e si dava atto che le parti non raggiungevano alcun accordo. L'utente chiedeva quindi: "Rimborso delle somme pagate e non dovute superiori ad Euro 34,90 al mese – Indennizzo per mancata risposta ai reclami per Euro 300,00 – Indennizzo come da delibera Agcom Spese procedura".

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva la Vodafone Italia S.p.a., eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, dal momento che nessuna anomalia sarebbe riscontrabile nell'applicazione dei costi previsti ed indicati nella proposta di abbonamento del Sig. Medici ed infatti, "sarebbero correttamente applicati anche i costi di attivazione previsti dalle Condizioni Generali di Contratto (Euro 4,92), la tassa di concessione governativa (Euro 10,32), il costo del dispositivo rateizzato (Euro 10,00) e le spese di spedizione (Euro 1,20). Non solo. Si pone in rilievo, difatti, che nessun 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". L'operatore eccepisce inoltre che le singole fatture emesse "possono essere contestate entro giorni 45 dalla loro emissione. In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente, come confermato dalle suddette condizioni. Ancora, deve evidenziarsi l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi, In tal caso, difatti, non è possibile per l'operatore 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...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 giuridico peraltro, 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. 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". L'istante non avrebbe pertanto prodotto prove a sostegno della propria tesi in grado di comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore. L'operatore concludeva, precisando che "l'utente è attualmente attivo con ricaricabile e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto".

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere accolta, nei termini seguenti. L'istante contesta all'operatore di aver emesso fatture superiori agli importi originariamente pattuiti che prevedevano € 29,90 a bimestre per la linea voce e adsl ed € 5,00 per 24 mesi per l'acquisto del telefono Samsung Galaxy. L'utente omette in atti di precisare che nel contratto stipulato e regolarmente prodotto, risulta che i Giga, sarebbero rimasti gratuiti solo per i primi tre mesi, per poi aumentare ad € 10,00 mensili, oltre agli € 29,90 bimestrali ed agli € 5,00 per il telefono da considerare mensili. Ciò nonostante, da un'attenta analisi delle fatture emesse dall'operatore, gli importi addebitati risulterebbero, effettivamente, superiori a quelli pattuiti nel contratto iniziale e così: - nella fattura che va dal 10.2.15 al 2.3.15, viene richiesto un importo di € 66,71 a fronte del dovuto € 39,90 (29,90 + 2 x 5,00 per telefono), con una differenza di € 26,81 - nella fattura che va dal 3.3.15 al 1.5.15, viene richiesto un importo di € 120,02 a fronte del dovuto Euro 49,90 (29,90 + 2 x 5,00 per telefono + 10,00 per un mese 2Gb), con una differenza di € 70,12 - nella fattura che va dal 2.5.15 al 30.6.15, viene richiesto un importo di € 128,00 a fronte del dovuto € 59,90 (29,90 + 2 x 5,00 per telefono + 2 x 10,00 per due mesi 2Gb), con una differenza di € 68,10 - nella fattura che va dal 1.7.15 al 29.8.15, viene richiesto un importo di € 139,91 a fronte del dovuto € 59,90 (29,90 + 2 x 5,00 per telefono + 2 x 10,00 per due mesi 2Gb), con una differenza di € 80,01 - nella fattura che va dal 29.10.15 al 27.12.15, viene richiesto un importo di € 115,25 a fronte del dovuto € 59,90 (29,90 + 2 x 5,00 per telefono + 2 x 10,00 per due mesi 2Gb), con una differenza di € 55,35 - nella fattura che va dal 28.12.15 al 25.2.16, viene richiesto un importo di € 106,88 a fronte del dovuto € 59,90 (29,90 + 2 x 5,00 per telefono + 2 x 10,00 per due mesi 2Gb), con una differenza di € 46,98 - nella fattura che va dal 26.2.16 al 25.4.16, viene richiesto un importo di € 131,63 a fronte del dovuto € 59,90 (29,90 + 2 x 5,00 per telefono + 2 x 10,00 per due mesi 2Gb), con una differenza di € 71,73 - nella fattura che va dal 26.4.16

al 24.6.16, viene richiesto un importo di € 114,26 a fronte del dovuto € 59,90 (29,90 + 2 x 5,00 per telefono + 2 x 10,00 per due mesi 2Gb), con una differenza di € 54,36 - nella fattura che va dal 25.6.16 al 19.8.16, viene richiesto un importo di € 109,18 a fronte del dovuto € 59,90 (29,90 + 2 x 5,00 per telefono + 2 x 10,00 per due mesi 2Gb), con una differenza di € 49,28. - nella fattura che va dal 20.8.16 al 14.10.16, viene richiesto un importo di € 110,18 a fronte del dovuto € 59,90 (29,90 + 2 x 5,00 per telefono + 2 x 10,00 per due mesi 2Gb), con una differenza di € 50,28 - nella fattura che va dal 15.10.16 al 9.12.16, viene richiesto un importo di € 111,16 a fronte del dovuto € 59,90 (29,90 + 2 x 5,00 per telefono + 2 x 10,00 per due mesi 2Gb), con una differenza di € 51,26. - nella fattura che va dal 4.2.17 al 31.3.17, viene richiesto un importo di € 130,62 a fronte del dovuto € 59,90 (29,90 + 2 x 5,00 per telefono + 2 x 10,00 per due mesi 2Gb), con una differenza di € 70,72. Orbene, Agcom con la Delibera n.115/10/CIR ha stabilito che “deve essere accolta la richiesta dell’utente di rimborso delle somme fatturate in eccedenza rispetto a quanto previsto dal piano tariffario pattuito...In mancanza di prova contraria da parte dell’operatore, tali importi dovranno essere rimborsati dall’operatore”. Dello stesso orientamento anche la Delibera Agcom n.126/10/CIR che conferma, con fermezza, che “L’operatore è tenuto a rimborsare l’utente delle somme richieste in eccedenza rispetto al piano tariffario contrattualmente pattuito”. Conformi: Agcom Delibera n.77/11/CIR, Agcom Delibera n.110/12/CIR. L’unica eccezione al diritto dell’utente ad ottenere il rimborso delle somme versate in eccesso, si verifica qualora l’operatore provi di aver correttamente applicato le condizioni economiche previste dal contratto, provvedendo all’addebito in fattura degli importi previsti. Circostanza questa che non risulta essersi, in alcun modo, verificata nella fattispecie oggetto di causa. Conformi: Agcom Delibera n.138/10/CIR, Agcom Delibera n.37/11/CIR. Per l’effetto, considerato che l’operatore non ha fornito alcuna motivazione circa l’applicazione di un piano tariffario diverso da quello sottoscritto dall’utente, né ha provveduto a fornire spiegazione alcuna al riguardo (nonostante le molteplici segnalazioni dell’utente), quest’ultimo ha diritto ad ottenere il rimborso di quanto indebitamente fatturatogli, corrispondente a complessivi € 695,00, costituiti, appunto, dalla differenza tra quanto addebitato dall’operatore e quanto avrebbe invece correttamente dovuto fatturare se avesse fatto esclusivo riferimento a quanto riportato nel contratto sottoscritto in data 10.2.15. Stando inoltre a quanto affermato dall’utente, il medesimo, si sarebbe visto costretto, a causa della persistenza da parte dell’operatore nell’emissione delle fatture difformi rispetto al contratto sottoscritto, a denunciare più volte le problematiche riscontrate, a mezzo Call Center Vodafone, ma senza ottenere alcun riscontro da parte dello stesso. A tale proposito, l’operatore evidenzia che l’utente dal canto suo, avrebbe omesso di inoltrare reclamo nelle forme richieste e soprattutto di non averlo fatto nel termine prescritto di 45 giorni dall’emissione della prima fattura. Invero, per quanto attiene la mancata risposta al reclamo da parte dell’operatore, interviene l’art.8, comma 4 della Delibera n°179 del 2003 CSP, che prescrive che la risposta deve avvenire in forma scritta, adeguatamente motivata e comprensiva degli accertamenti compiuti: “La risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta. La mancata o ritardata risposta al reclamo

inviato, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all'art.11, comma 2, della delibera 179/03/CSP per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato". Le delibere Agcom sono chiare sul punto, evidenziando che "meritano l'accoglimento le istanze relative alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami" (Agcom nn.9/10/CIR, 13/10/CIR, 32/12/CIR, 58/12/CIR). Inoltre, stabilisce il comma 4 dell'art.14 che "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". Nel caso de quo, l'utente dichiara di aver più volte tentato inutilmente di segnalare il problema a mezzo Call Center Vodafone, appunto senza ottenere alcun riscontro ed allo stesso tempo, nel corso del presente procedimento, a riprova della fondatezza e buona fede di quanto dichiarato, ha richiesto all'operatore ed intimato lo stesso, di produrre nel giudizio il retrocartellino con le numerose segnalazioni fatte presso il Call Center allo scopo di ottenere, una volta per tutte, l'applicazione della tariffa corretta. L'operatore, dal canto suo, non forniva prova alcuna, non avendo prodotto in giudizio documento alcuno in grado da una parte, di accertare l'avvenuta denuncia dell'utente "presuntamente" avvenuta oltre i termini prescritti, anche depositando il retrocartellino con le segnalazioni dell'utente, in grado dall'altra, di escludere la sussistenza della propria responsabilità per non aver fornito risposta ai reclami. Nulla di ciò veniva fatto dall'operatore, il quale, si rammenta, proprio in quanto rappresenta una compagnia telefonica, è un soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato rispetto alla posizione del singolo utente, circostanza questa che dovrebbe consentirgli, in tempi rapidi, di provvedere al monitoraggio del traffico telefonico e delle varie ed eventuali segnalazioni presentate presso il Call Center. L'onere della prova, pertanto, innanzi alle dichiarazioni dell'utente, è in capo all'operatore, come prescritto dalla Delibera AgCom 59/11/CIR. Tutto quanto sopra considerato, l'utente ha pertanto diritto al pagamento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per la cui determinazione, ci si riporta all'art.12 dell'allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, che stabilisce espressamente che "L'operatore che non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere delle Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, sino ad un massimo di Euro 300,00". L'indennizzo è pertanto quantificato in € 300,00, in quanto il calcolo pro die è superiore al predetto tetto regolamentare. In relazione alle spese della procedura, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, nonché il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare l'importo di € 50,00 a titolo di rimborso spese.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. di accogliere l'istanza del Sig. Mxxx S. nei confronti della Soc. Vodafone Italia S.p.a., che pertanto è tenuta a rimborsare all'istante l'importo di € 695,00, dato dalla differenza tra quanto addebitato dall'operatore in fattura e quanto l'utente avrebbe dovuto versare in ossequio al contratto sottoscritto in data 10.2.15, oltre ad € 300,00 per la mancata risposta ai reclami, nonché a corrispondere a favore dello stesso Sig. Medici Sergio l'importo di Euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese della procedura.

2. La Soc. Vodafone Italia S.p.a. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente Determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

3. 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.

4. 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, 16/12/2022

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini