AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA n°_66_

XXXX XXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/544612/2022)

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 21/12/2022;

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 il D.S.G. n. 330/AREA1/S.G. del 21 GIUGNO 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l'incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° "Segreteria Corecom" della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Corecom Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato dalla delibera 347/21/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS che modifica la delibera 73/11/CONS del 16 febbraio 2011

VISTO il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 12/08/2022 acquisita con protocollo n. 0244650 del 12/08/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società XXXX XXXX - odierno istante - lamenta il fatto di avere avuto attivate delle utenze mobili - nr.o XXXXXXXX e nr.o XXXXXXXX - mai richieste e mai utilizzate ma presenti sulla fattura AN04931692 del 20/03/2021 e sulla Fattura AN08897850 del 20/05/2021. Una ulteriore utenza mobile - nr.0 XXXXXXXX - mai richiesta e mai utilizzata è risultata presente su tutte le fatture ed è attualmente ancora attiva e con traffico telefonico (riferito da servizio clienti Vodafone) . npnostante non se ne abbia il possesso. Ulteriori doglianze vertono sulla mancata assistenza Kasko su smartphone IMEI XXXXXXXX e sull'attivazione di servizi non richiesti sulle utenze mobili nr. XXXXXXXX e nr.o XXXXXXXX. per tale stato di cose, vengono avanzate delle richieste di rimborso pari a 3000,00 euro, lo storno dell'insoluto e di qualsiasi costo aggiuntivo, avuto riguardo al fatto che nel frattempo è già intervenuta una migrazione del cliente.

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 e nella relativa fatturazione. Nel corso delle memorie regolarmente depositate in piattaforma, viene precisato che, diversamente da quanto ex adverso dedotto, l numerazioni contestate, ovvero XXXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXX sono regolarmente presenti ed indicate nelle proposte di

abbonamento firmate e sottoscritte dall'utente con relativa apposizione del timbro aziendale . Nello specifico, la Vodafone, evidenzia che nella proposta di abbonamento del 23.2.2021 sono presenti le utenze XXXXXXXX e XXXXXXXX mentre nella proposta del 20.12.2019 è indicata la numerazione XXXXXXXX attraverso il suo numero seriale. Non si ravvisano, quindi, errori in merito all'attivazione dei servizi de quibus. Priva di rilievo giuridico, prosegue la Vodafone, pertanto, appare la domanda di indennizzo, di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante. Ad ogni buon conto si pone poi in rilievo 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 . A ciò si aggiunga che, proseguono le deduzioni difensive del gestore, in virtù di quanto previsto dalle suddette condizioni, 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, come peraltro ribadito nella recentissima Delibera 29 del 4.5.2022, emessa dal Corecom Veneto, la quale ha precisato che: "l'utente, qualora avesse voluto far valere il proprio diritto, avrebbe dovuto inviare formale contestazione entro 45 giorni dall'emissione della fattura, come previsto dalle Condizioni generali di Contratto, per consentire all'operatore di svolgere eventuali attività necessarie per la verifica la rettifica del conto telefonico. In assenza di tale reclamo quindi la fattura dovrà intendersi accettata dall'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. 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. Agcom, del resto, si è espressa recentemente in tal senso, con la determina n. 49/15/DIT la quale ha statuito, in aderenza a quanto disposto dall'art. 123 del codice della Privacy, che: "gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo". 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 virtù di quanto sopra esposto, pertanto, le fatture oggetto di doglianza appaiono corrette e dovute a favore di Vodafone . Nel

merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 390/2021/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. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso." 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. Vodafone, infine, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 3.047,67. 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 consequenziale, 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 3.047,67.

3. Motivazione della decisione

Quanto esposto dai due soggetti in contrapposizione non è supportato da adeguata documentazione che possa dirimere in maniera assolutamente certa la materia del contendere e ciò nonostante, una prima udienza per un tentativo conciliativo, sia stata rimandata appunto per arricchire il fascicolo documentale. Ciò nonostante, le conclusioni che si possono dedurre, hanno un loro fondamento di equa risoluzione. Di fatto, l'istante lamenta di aver richiesto l'attivazione di taluni servizi, nel corso del 2020, e di avere subito l'attivazione di ulteriori forniture non previste. A fronte di ciò, dopo aver comunque pagato le fatture pervenute, per tutto il 2021, ha deciso di cambiare gestore, agli inizi del 2022, evidenziando i motivi del suo dissenso. Questo non ha però evitato il protrarsi delle richieste di pagamento da parte del gestore, che ad oggi ammonterebbero a più di tremila euro. Per il disagio subito e per il pagamento di quanto non dovuto, lo stesso istante richiede la restituzione delle fatture saldate, lo storno di quelle ancora in sospeso nonchè un indennizzo. Di contro, il gestore evidenzia che i servizi forniti all'istante sono quelli da egli stesso richiesti nel contratto sottoscritto, che le fatture pervenute al cliente non sono mai state fatto oggetto di contestazione, nonostante la carta dei servizi offra questa possibilità entro un termine di 45 gg dalla ricezione, così come non risulta che sia stata

trasmessa alcuna contestazione da parte dell'istante nei riguardi del gestore in merito ai fatti narrati. A supporto della tesi dell'istante, nel fascicolo documentale è stata inserito una mail del 13 agosto 2020 (con relativa ricevuta di trasmissione) indirizzata proprio alla Vodafone, nel corso della quale viene comunicato che ben 4 schede telefoniche riferentesi alle numerazioni - XXXXXXXX; XXXXXXXX ; XXXXXXXX; XXXXXXXX - non sono mai state richieste e per le quali si chiede il rimborso di quanto già pagato dal febbraio 2021. Al contempo, si ivita il gestore a sospenderle ed ad attivare tutti i necessari controlli. La Vodafone, nel corpo delle sue memorie difensive, replica allegando copia del contratto sottoscritto dall'istante, nel quale si evincerebbe che la fornitura dei servizi richiesti riguarda anche le schede contestate, così come regolarmente sottoscritto dall'istante. Non viene però fornita alcuna prova documentale di riscontro a quanto lamentato dall'istante e ciò spiegherebbe perchè il protrarsi della fatturazione sino ai giorni correnti. L'istante a sostegno della sua volontà di interrompere qualsiasi genere di rapporto contrattuale con la Vodafone, allega altresì copia di una nota del gestore Telefonico Wind spa, recante la data del 4 gennaio 2022, attraverso la quale viene data comunicazione dell'attivazione di imprecisate numero di schede e dai numeri non identificati. Ciò presumibilmente per dare corso alla richiesta di migrazione, richiamata dall'istante durante la sua narrazione documentale. Nel corso del dibattimento e nelle memorie difensive allegate, la Vodafone non ha comunque dimostrato che il credito ad oggi vantato nei confronti dell'istante pari ad oltre 3000,00 euro si riferisca a servi resi nel corso dell'anno 2022 (post quindi eventuale migrazione delle linee) ed ha confermato che ad oggi il cliente è disattivo. Per quanto attiene infine le doglianze circa la mancata assistenza sulle polizze kasco ed eventuali altri servizi accessori, nulla è dimostrato da parte istante circa eventuali reclami e segnalazioni. Pertanto le eventuali richieste di indennizzo non hanno ragione di essere, considerato che è fatto obbligo, a termini regolamentari, agli aenti diritto, a darne tempestiva comunicazione al responsabile della gestione dei servizi. Alla luce di tutto quanto ricostruito e di quanto evidenziato, lo Scrivente ritiene che l'agire dell'istante non dia titolo ad alcun rimborso o indennizzo di sorta in quanto innanzitutto manchevole delle prove documentali riferentesi ai pagamenti effettuati, durante il periodo di contrattualizzazione con la Vodafone. La stessa procedura attuata a garanzia dei propri diritti non è consona, durante il corso del tempo trascorso, a quanto previsto nella carta dei servizi, che garantisce l'esito delle contestazioni in fattura, entro un periodo di 45 gg. dalla ricezione del documento contabile. Il fatto stesso che dal contratto, risultino accettate tutte le condizioni di fornitura dei servizi e successivamente se ne contestino i contenuti nonchè lo stesso possesso delle sim attribuite, solleva qualche dubbio di legittimità. Di rimando, la Vodafone , intanto non dimostra a cosa si riferiscano i debiti vantati nel corso della sua esposizione difensiva e per tale ragione nulla ha a che pretendere dal terzo interessato. Lo stesso gestore, comunque, non avendo dato prova documentale, circa un suo riscontro alla nota di contestazione circa i servizi erogati trasmessagli dall'istante, ha di fatto eroso il suo diritto a pretendere il corrispettivo fatturato e comunque incassato (presumibilmente e per quanto affermato da parte istante) nel corso dell'intero 2021. Pertanto la decisione di questa Autorità pur respingendo le richieste risarcitorie nei confronti della Vodafone, avanzate dall'istante in sede di istanza, è quella di accogliere quelle relative allo storno dell'intero insoluto vantato dallo stesso

gestore, che di conseguenza non avrà più nulla a che pretendere in riferimento a quanto discusso.

DELIBERA

In riferimento alla controversia in atto tra la XXXX XXXX ed il gestore telefonico Vodafone Italia spa, la decisione di questa Autorità, è di rigettare le richieste risarcitorie e di rimborso, nei confronti della Vodafone, avanzate dall'istante in sede di istanza ed al contempo di accogliere le istante relative allo storno dell'intero insoluto vantato dallo stesso gestore, nei confronti dello stesso odierno proponente. Lo stesso gestore dovrà provvedere quindi a dare opportuna comunicazione all'istante dell'annullamento dei relativi effetti contabili in sospeso e dovrà ritirare - a propria cure e spese - l'eventuale pratica di recupero crediti.

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.

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.

Palermo 21/12/2022

IL PRESIDENTE