

	Presidente	Gualtiero Mazzi
	Componenti	Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto
	Dirigente	Carla Combi

Deliberazione n. 67 del 22 luglio 2020

OGGETTO: Definizione della controversia (GU14/225314/2020) XXX XXX sas / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE – TELETU).

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
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto		X

Preso atto altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*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 la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom 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 XXX XXX SAS del 07/01/2020 acquisita con protocollo n. 0004824 del 07/01/2020;

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

L'utente dichiara quanto segue.

Vodafone (nella persona dei suoi incaricati ufficiali), ci ha proposto svariati aggiustamenti che hanno sempre comportato un peggioramento contrattuale rendendo sempre più sfavorevole il nostro rapporto con Vodafone.

Il tracollo lo abbiamo avuto, però, all'ultima revisione quando ci hanno "venduto" il *Black International* che avrebbe dovuto risolvere ogni nostro problema visto che lavoriamo anche negli Emirati Arabi Uniti. Infatti ho chiesto espressamente, come principale condizione per non uscire da Vodafone pur pagando eventuali penali, che siano compresi nel piano una quantità di dati adeguata alle mie necessità e, fattore inalienabile, che non si attivassero in automatico gli *Smart Passport* o altre azioni di consumo di cui non potessi avere controllo.

Dopo queste richieste mi è stata data piena rassicurazione che i dati sarebbero stati adeguati alle mie esigenze ma soprattutto che le *Smart Passport* NON si sarebbero MAI attivate in automatico, se ci fossimo trovati in effettivo bisogno, avremmo potuto richiederle noi e la qualità di dati sarebbe stata pari a 5 giga.

Attivato questo piano, abbiamo notato fin da subito che le cose non stavano come ci aveva assicurato l'operatore che ha ricondizionato il nostro profilo contrattuale, in quanto a Dubai, in pochissimi giorni, non avendo usato molti dati, visto che tutti abbiamo un numero locale con cui effettuiamo la maggior parte del traffico, siamo rimasti a secco. IMMEDIATAMENTE, tre di noi hanno tolto la sim dal telefono per evitare problemi ma sono stati addebitati chi uno, chi due e chi più *Smart Passport* MAI richieste.

Immediatamente, da Dubai, abbiamo chiamato per tentare di capire cosa stesse succedendo ma nessuno è mai riuscito a darci una soddisfacente spiegazione.

Rientrati in Italia, dopo numerosi tentativi di chiarimenti con il *call center*, abbiamo provveduto ad istruire una pratica con AGCOM che è finita con un Mancato Accordo il 4/11/2019. Da allora, in accordo con l'Avvocato Monaco, avremo dovuto entro 90 giorni, ma lasciando a lui il tempo di costruire una contro-proposta commerciale per evitare di perderci come clienti, presentare la presente richiesta di Definizione.

Accaduto successivamente il 4/11/2019: le bollette aumentano in continuazione e proprio un evento degli ultimi giorni ci ha rivelato un aspetto paradossale: gli *Smart Passport*, notizia ricevuta da una operatrice del *call center* ufficiale Vodafone, contengono solo 100 mega di dati e partono in automatico, tanto che un nostro collega che si trova spesso a Dubai, finisce tutti e 5 le *Smart Passport* disponibili in un giorno (al costo totale di 213,5 al giorno), potendo usufruire di soli 500 mega di traffico che corrispondono a poche azioni che lo smartphone è costretto a fare di routine dopo che è stato senza connessione.

Questo che ho descritto è il miglior contratto che Vodafone ha venduto come la soluzione migliore per chi frequenta quelle zone. Visto che in data odierna ci è arrivato via PEC la minaccia di sospensione della linea da parte di Vodafone, che comporterebbe gravi danni alla nostra attività, INTIMIAMO alla stessa Vodafone di non sospendere alcuna utenza fino alla fine della presente azione di definizione

Richiesta:

- i. cancellazione di ogni debito passato presente e futuro;
- ii. l'uscita da Vodafone senza penale alcuna per tutti i numeri parte del contratto:

iii. 600 euro per il tempo speso nel difenderci e 3000 euro per il disagio subito dall'azienda che si è trovata a Dubai completamente isolata e prima di connessione dati.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, in riferimento alle contestazioni *ex adverso* avanzate, rileva di aver correttamente applicato il piano tariffario prescelto e pattuito tra le parti, ovvero "Zero: black international". Quest'ultimo, invero, comprende 5 giga di traffico dati in roaming per ogni rinnovo, anche negli Emirati Arabi. Superata la summenzionata soglia di traffico, quindi, viene attivata la tariffa denominata "smart passport Zero XL".

A ciò si aggiunga, peraltro, che la scrivente società ha, in ogni caso, informato l'utente dei costi applicati tramite l'invio di appositi sms, come visibile dalle schermate accluse alla presente memoria.

Non si ravvisano, in forza di ciò, errori o anomalie di fatturazione avendo Vodafone applicato il piano tariffario pattuito nonché inviato le opportune informative alla società ricorrente, come previsto dalla normativa di settore.

A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere 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.

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.

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. 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.

Nel merito, relativamente alla richiesta di indennizzo e storno, 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 attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 6.087, 19.

La società ricorrente, difatti, pur avendo fruito dei servizi erogati da Vodafone, ha omesso il pagamento delle fatture emesse da maggio 2019 sino alla data odierna.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, le richieste del ricorrente non possono essere accolte.

Per quanto riguarda la richiesta **sub i)** si evidenzia in primo luogo che la stessa appare indiscutibilmente formulata in modo generico e non circostanziato "cancellazione di ogni debito passato presente e futuro"; in secondo luogo si rileva come parte ricorrente non abbia prodotto agli atti alcun reclamo formale avente ad oggetto le fatture contestate: si ricorda, in proposito che, come espressamente contemplato dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, eventuali contestazioni relative agli importi della fattura devono essere presentati entro 45 giorni dalla data di ricezione della fattura stessa.

Un orientamento in tal senso ormai pacificamente consolidato, prevede che la richiesta di storno/rimborso della fattura può essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specificino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano (*ex multis* Delibera Corecom Puglia n. 22/2017, Delibera Agcom n. 165/15/CIR, Delibera Corecom Piemonte n. 24/2018).

A ciò si aggiunga che il contratto, in cui sono contemplate in modo chiaro le condizioni tariffarie e commerciali, risulta regolarmente sottoscritto dal ricorrente e che Vodafone, come si evince dalla documentazione in atti, abbia correttamente informato l'utente del superamento delle soglie di traffico, tramite l'invio di sms, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia.

Per quanto riguarda la richiesta **sub ii)** relativa "all'uscita da Vodafone senza penale alcuna per tutti i numeri parte del contratto" si ritiene che non possa essere accolta in quanto trattasi di questione che attiene esclusivamente alla sfera specifica ed insindacabile dell'autonomia contrattuale delle parti.

Per quanto riguarda la richiesta **sub iii)** si rileva che la richiesta di corresponsione della somma di € 600,00= (che l'utente ha espresso quale ristoro del tempo perso), nonché di (ulteriori) € 3.000,00= (quale ristoro per i disagi patiti), oltre che risultare del tutto generiche e non comprovate da alcuna documentazione a supporto delle stesse, si ritiene configurino, ad ogni effetto, una richiesta di risarcimento del danno piuttosto che una richiesta di indennizzo che, come noto, non può trovare riscontro in questa sede, in quanto, ai sensi dell'art. 20, commi 4 e 5 del Regolamento sulla procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (Delibera Agcom n. 353/19/CONS), l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria essendo, viceversa, limitata agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle Carte dei Servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o dalle delibere dell'Autorità, restando comunque salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria.

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. il rigetto dell'istanza di XXX XXX s.a.s. nei confronti di VODAFONE ITALIA S.p.A.
2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente

f.to Carla Combi

Il Presidente

f.to Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante

f.to Carla Combi