

**DELIBERA N. 42 - 2020**

**XXX/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/207630/2019)**

**Il Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 23/09/2020;

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 “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; come modificata da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

VISTA la "Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, "Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte";

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;

VISTA l'istanza di XXX del 21/11/2019 acquisita con protocollo n. 0503104 del 21/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Con l'istanza introduttiva la parte ricorrente rappresentava quanto segue : "In data 6/10/2016 presso il rivenditore Vodafone codice 26886.0B118, XXX, sottoscrivevo con firma elettronica grafometrica (su tablet) il contratto per il pacchetto Vodafone Red Start (all. 1) con contestuale acquisto del dispositivo iPhone. Nell'occasione suddetta mi veniva consegnato l'apparecchio telefonico nonché la SIM card contraddistinta dal codice seriale XXX (all. 1). Il rivenditore tratteneva copia del mio documento di riconoscimento e precisamente della mia carta di identità. Successivamente ricevevo, via posta elettronica, copia del contratto. Quale modalità di pagamento veniva indicato e autorizzato l'addebito automatico su carta di credito. Nel luglio 2018, avendo rilevato addebiti abnormi sulla carta di credito, stampavo le fatture elettroniche cui essi si riferivano (all. 2), così rilevando che, a decorrere dal mese di dicembre 2016, risultava fatturata da Vodafone una somma variabile quale corrispettivo di un "Internet Abbonamento", collegato a una SIM dati n. XXX, che sarebbe stato attivato il 31/10/2016. Non essendo tale SIM-dati mai stata in mio possesso e, conseguentemente, non essendo possibile che essa sia stata mai da me utilizzata, segnalavo la circostanza all'operatore telefonico Vodafone, il quale provvedeva a "sospendere" la SIM di cui trattasi, confermando che essa risultava essere stata attivata il 31/10/2016 presso il già sopra citato rivenditore XXX. A seguito di mia richiesta scritta, il detto rivenditore, nella persona di tal "XXX", riferiva di aver verificato in archivio e reperito copia del mio documento di identità e "copia del contratto firmato", che rifiutava però di trasmettermi poiché, a suo dire, soltanto le forze dell'ordine sarebbero state legittimate a richiedere copia dei contratti (all. 3). In data 5/4/2019, a mezzo PEC, presentavo formale reclamo alla Vodafone (all. 4), ivi ribadendo che nessun contratto relativo al servizio illegittimamente addebitato è stato mai da me sottoscritto e, comunque, disconoscendone la eventuale sottoscrizione, qualora esistente. Vodafone, nel respingere il reclamo, asseriva che quanto addebitato "corrisponde a quanto sottoscritto" (all. 4). Di tale asserita documentazione contrattuale, Vodafone affermava e successivamente ribadiva di non potermi fornire copia se non previa richiesta accompagnata da fotocopia del mio documento di identità, che prontamente inoltravo (all. 4). A mezzo posta elettronica certificata, in data 21/5/2019, finalmente, mi perveniva la documentazione che avrebbe legittimato gli addebiti associati alla SIM Dati XXX (all. 5). Si tratta di una scheda contrattuale riportante i miei dati, formata in data 31/10/2016, che non soltanto non ho mai visto ma che reca una sottoscrizione, che dovrebbe essere a me riferibile, la quale pure, fermamente e categoricamente disconosco: peraltro risulta chiaro ed evidente che trattasi di grossolana falsificazione (v. firme apposte sul contratto effettivamente stipulato e sottoscritto e sul documento di

identità del quale Vodafone stessa ha allegato copia). Benché nella intestazione del “contratto”, laddove vengono riportati i miei dati, si indichi quale “documento di riconoscimento” una “patente di guida numero XXX”, al “contratto” medesimo appare allegata fotocopia della mia carta di identità, per di più fotocopiata unitamente all’unica scheda SIM effettivamente da me ricevuta il 6/10/2016 (dal confronto tra la scheda di cui all. 1 e l’immagine inviata mi è agevole rilevare la coincidenza). Si tratta della fotocopia che, in occasione della sottoscrizione (con firma grafometrica) dell’unico contratto da me effettivamente stipulato (all. 1), il rivenditore eseguì, per trattenerla, del mio documento di identità insieme alla scheda SIM. Per tali fatti ho presentato denuncia-querela alla Procura della Repubblica presso il Tribunale di Torino, depositata in data 3/6/2019 (all. 6) Essendo fuor di dubbio, dunque, che le somme fatturate e incassate da Vodafone quale corrispettivo dell’utilizzo della SIM dati di cui trattasi - attivata in base ad un contratto grossolanamente falsificato proveniente da un rivenditore proprio ausiliario, del cui operato Vodafone è certamente responsabile nei confronti del cliente - costituiscano un INDEBITO, ritengo di avere il buon diritto di ripetere il pagamento delle somme versate, pari a € 620,92, (v. all. 07) oltre interessi dalla data dei singoli versamenti; nonché di ricevere l’ indennizzo per attivazione di servizi non richiesti di cui all’art. 9 Regolamento indennizzi (“Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti: 1. Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione”) pari a € 3.390,00 (€ 5,00 x giorni 678, dal 31/10/2016 al 9/9/2018 - v. fatture all. 02) Richiesta: Restituzione delle somme indebitamente fatturate e incassate da Vodafone quale corrispettivo dell’utilizzo della SIM dati XXX, pari a complessivi € 620,92, come da dettaglio allegato, con gli interessi dalla data dei singoli versamenti. Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti di cui all’art. 9 Regolamento indennizzi pari a € 3.390,00 (€ 5,00 x giorni 678, dal 31/10/2016 al 9/9/2018 - v. fatture all. 02)".

Inoltre, con note difensive del 24 gennaio 2020, la reclamante ribadiva, in sintesi, che risultava indicativa di grave negligenza da parte di Vodafone S.p.A. l’attivazione di un’utenza in presenza di un documento contrattuale connotato da evidenti anomalie (la macroscopica discrepanza della sottoscrizione presente sulla scheda contrattuale rispetto a quella presente sul documento di identità inviato in allegato ad essa; l’indicazione nella scheda contrattuale di un documento di identità diverso quello allegato) e per questi motivi insisteva nella richiesta di rimborso delle somme indebitamente corrisposte, di un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, nonché di rimborso delle spese di procedura.

## **2. La posizione dell’operatore**

L’operatore ha, in sintesi, confermato la correttezza del proprio operato, avendo provveduto ad applicare quanto pattuito nella proposta di abbonamento sottoscritta in data 31/10/2016. Eventuali profili afferenti una asserita falsificazione della

sottoscrizione sono di competenza dell'Autorità penale e non possono essere oggetto di accertamento in fase di definizione della controversia. Inoltre, secondo le Condizioni generali di Contratto, le singole fatture possono essere oggetto di contestazione solo entro 45 giorni dalla loro emissione. Inoltre, secondo un orientamento dell'Agcom, gli operatori telefonici, in caso di contestazione, possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire ai medesimi l'esercizio pieno del loro diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi antecedenti la data del reclamo. Per questi motivi l'operatore chiedeva il rigetto delle domande ex adverso avanzate, in quanto infondate in fatto ed in diritto.

### **3. Motivazione della decisione**

Il caso in esame attiene, in sintesi, alla contestazione da parte dell'utente circa l'attivazione di un Abbonamento Internet collegato a una SIM dati n. XXX, che sarebbe stato reso operante in seguito alla stipulazione di un contratto in data 31/10/2016, di cui l'esponente stessa eccepisce la falsificazione della firma.

A fronte di tali circostanze la Sig.ra XXX ha dichiarato di aver presentato denuncia-querela alla Procura della Repubblica presso il Tribunale di Torino, che allega agli atti.

VODAFONE ha depositato memoria difensiva allegando copia del contratto del 31/10/2016 per l'attivazione dell'utenza XXX, recante firma in calce e corredato da copia del documento di identità intestato alla sig.ra XXX.

A tale proposito va evidenziato che in caso di contestazione dell'utente circa l'indebita attivazione di servizi, l'operatore è tenuto a dimostrare di aver ricevuto una richiesta dell'utente idonea a determinare l'attivazione contestata. (v. in tal senso Corecom Lazio, delibera n. 51/10, Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera 104/10, Corecom Umbria Delibera n. 34/2012).

Nel caso di specie, come visto, l'operatore ha fornito prova di aver ricevuto una richiesta da parte dell'utente che ha determinato l'attivazione del servizio di che trattasi, depositando il contratto afferente l'utenza contestata, che risulta, almeno apparentemente, sottoscritto dall'istante e corredato da copia di documento di identità.

Si ritiene pertanto che verosimilmente l'operatore, effettuati i controlli nell'ambito della procedura di attivazione delle utenze (quindi verificata la presenza della firma del cliente sulla PDA e la presenza della copia del documento di identità) abbia attivato l'utenza in esame, ritenendola regolare. (v. anche in tal senso Corecom Lazio Delibera DL/192/15).

L'odierna esponente ha avanzato nei confronti di questo Ufficio la richiesta di condannare l'operatore ad effettuare la restituzione delle somme indebitamente fatturate nonché a corrispondere un "Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti", sulla base del presupposto dell'inesistenza/nullità del contratto in quanto si tratterebbe di utenza telefonica attivata a sua insaputa mediante falsificazione della sottoscrizione.

In tale ambito va tuttavia preliminarmente osservato che una siffatta pronuncia da parte di questo Ufficio non potrebbe che essere consequenziale ad un accertamento, nel merito, in ordine all'esistenza o meno del vincolo contrattuale.

Va da sé che tale accertamento presuppone necessariamente una verifica in ordine alla autenticità della sottoscrizione del contratto di che trattasi, posto che la Sig.ra XXX ha disconosciuto la firma posta in calce alla richiesta di attivazione del servizio, ed ha altresì allegato agli atti del presente procedimento copia di denuncia-querela presentata alla Procura della Repubblica presso il Tribunale.

In tal senso la Delibera Agcom n. 51/10/CIR "Deve affermarsi l'incompetenza di questa Autorità in materia di verifica dell'autenticità della firma, in quanto il disconoscimento c.d. di autenticità, avente ad oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli artt. 214 e 215 c.p.c. e demandato all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sent. 22/01/2004 n. 935)". V. conforme anche Delibera AGCOM 45/12/CIR.

Conseguentemente, essendo precluso a questo Corecom un accertamento in materia di verifica dell'autenticità della firma, atteso che la sfera di competenza di questo Ufficio è definita e limitata dal comma 4) dell'art. 20 dell'Allegato A alla delibera 353/19/CONS, ne discende che ogni altra pronuncia strettamente connessa ovvero consequenziale alla vicenda prospettata, relativa a eventuali rimborsi e/o, in ipotesi, indennizzi, non può essere assunta nel presente procedimento.

Per i motivi sopra esposti si ritiene pertanto di archiviare l'istanza in esame per difetto di competenza.

#### **Sulle spese del procedimento**

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le difese da entrambi svolte, nonché la soccombenza di parte ricorrente, si ritiene di compensare integralmente le spese fra le parti.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

#### **DELIBERA**

Disporre l'archiviazione del procedimento, per inammissibilità delle domande per difetto di competenza;

Spese compensate.

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.



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI

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.

Torino, 23 settembre 2020

IL PRESIDENTE  
Alessandro De Cillis