

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 16/2022

Estratto del processo verbale della seduta n. 6 del 29 giugno 2022

Oggetto: Definizione della controversia [REDACTED] / Vodafone Italia S.p.A. (Ho Mobile - Teletu) GU14/471836/2021

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 del sig. ██████████ acquisita con protocollo n. 0433681 del 04/11/2021;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

1. La posizione dell'istante.

L'istante, in relazione alla propria utenza fissa, lamenta, in particolare per le fatture n. [REDACTED] 83 (erroneamente pagata) e n. [REDACTED] 79 l'addebito ingiustificato di connessione dati, che per alcune giornate risultava addirittura superiore alle ore previste per una giornata tanto che, diversamente da quanto indicato dalla convenuta in data 19/01/2021, la navigazione in internet era passata improvvisamente da circa 3 ore a 102 ore al giorno per poi tornare a consumi regolari nella fattura n. [REDACTED] 88. Alcun riscontro è stato fornito dalla convenuta ai reclami del 16/12/2021 e del 01/03/2021.

Sulla base di tali premesse richiede lo storno di quanto indebitamente fatturato.

2. La posizione dell'operatore.

L'Operatore, con memoria difensiva, eccepisce le contestazioni ex adverso avanzate, risultando addebitate nelle fatture n. [REDACTED] 83 del 08/12/2020 (pagata), n. [REDACTED] 79 del 08/02/2021 (insoluta) e n. [REDACTED] 02 del 08/04/2021 i costi afferenti le connessioni regolarmente effettuate dall'istante oltre il traffico minimo previsto contrattualmente. Non risultano pertanto errori o anomalie in relazione alle fatture emesse poiché il piano tariffario prescelto dall'utente "ADSL FREE 3" prevede espressamente le prime 3 ore di traffico/mese incluse nel contributo fisso mentre l'eccedenza viene addebitata al minuto, tutti i giorni 0-24, al costo di euro 2,98 cent. Con comunicazione del 21/01/2021, la convenuta ha riscontrato il reclamo dell'istante. Eccepisce, inoltre, per incompetenza per materia, la richiesta di risarcimento del danno. Sotto il profilo amministrativo e contabile evidenzia che l'istante risulta attualmente attivo e presenta un insoluto di euro 5.496,76.-

Con successiva memora di replica, l'istante, contestando le affermazioni della convenuta, indica per le fatture riportate dalla convenuta, le varie giornate (complessivamente 65) in cui è stato conteggiato un traffico dati superiore alle 24 ore. Tale situazione si è verificata da un giorno all'altro, avendone contezza solo con il pagamento della prima fattura domiciliata sul proprio conto corrente tanto che le fatture successive non sono state pagate a seguito della revoca di domiciliata bancaria. Presume che i suddetti conteggi siano dovuti ad errori nel software di calcolo delle durate delle connessioni (ad esempio per il giorno 18/12/2020 addirittura 102 ore). In ragione di ciò disconosce gli addebiti di cui sopra.

3. Motivazione della decisione.

All'udienza di discussione del 27/05/2022 le parti non sono addivenute a un accordo transattivo e il responsabile dell'istruttoria, per un maggior approfondimento del presente contenzioso ha richiesto alle stesse la produzione del contratto relativo all'utenza in contestazione nonché le relative condizioni generali di contratto. Entrambe le parti non hanno provveduto al deposito del relativo contratto e il convenuto operatore si è limitato a produrre le sole condizioni generali di contratto.

E' necessario, inoltre, evidenziare che parte istante nel corso della presente procedura, ha presentato due istanze gu5, volte a ottenere il ripristino del lamentato disservizio per l'utenza fissa che ha ripreso a funzionare, a seguito del secondo intervento dell'operatore, in quanto la prima istanza, per problemi tecnici della piattaforma conciliaweb è risultata ottemperata nonostante il disservizio non fosse stato risolto. Per economicità degli atti, il disservizio è stato trattato nel corso del procedimento di definizione, tuttavia, trattandosi di circostanza nuova e non oggetto di preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione, eventuali richieste di parte istante relative a tale disservizio, potranno essere oggetto di una nuova istanza di conciliazione ma non oggetto del presente contenzioso.

Ciò premesso alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria la richiesta formulata dall'istante può essere accolta per le motivazioni che seguono.

Preliminarmente, l'eccezione di inammissibilità sollevata da parte convenuta relativamente alla richiesta di risarcimento del danno non è meritevole di accoglimento in quanto non risulta formulata in tal senso alcuna richiesta dall'istante.

Nel merito, con riferimento alla richiesta di storno di quanto indebitamente fatturato, dall'esame delle fatture prodotte dall'istante (cfr. fattura n. ██████████83 dell'08/12/2020, n. ██████████79 del 06/10/2020, n. ██████████02 del 08/04/2021, n. ██████████44 del 08/06/2021, n. ██████████88 dell'08/08/2021) emerge l'addebito da parte dell'operatore dei costi relativi alla connessione dati oltre il traffico minimo, giustificando lo stesso, con successivo riscontro al reclamo dell'istante, che in ossequio al contratto essere tra le parti, con adsl a consumo, sono state conteggiate e fatturate le connessioni oltre le 3 ore di traffico/mese con un addebito "dell'importo di 2.98 cent al minuto, tutti i giorni 0-24" (cfr e mail Servizio clienti Teletu del 19/01/2021).

A fronte delle censure mosse dall'istante sull'illegittimo addebito dei costi relativi alla connessione dati, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare, in primis il mancato rispetto da parte dell'istante della previsione contrattuale inerente il limite di consumo mensile per la connessione dati e in secundis l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313).

A tal proposito si rammenta che secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (ex pluribus, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

A ciò si aggiunge che le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi.

Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Agcom ha affermato che "la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta" (delibere N. 109/12/CIR, n. 21/11/CIR n. 10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR, Corecom Lazio n. 2/11, Corecom Lombardia n. 6/11, Corecom Calabria n. 53/18).

Dunque, a fronte delle contestazioni sollevate dalla parte istante con i reclami del 16/12/2021 e 01/03/2021, l'operatore convenuto, si è limitato a produrre le fatture di cui sopra con la sola indicazione del "dettaglio chiamate verso ADSL – connessioni oltre il Traffico Minimo" senza fornire sufficiente documentazione o produzione di elementi probatori attestanti il plafond di connessione dati mensile, la regolare e corretta gestione del cliente, dimostrare di aver effettuato i controlli e gli accertamenti del caso posto che, come correttamente evidenziato dall'istante, nelle fatture emesse sono state indicate, per molte giornate, sessioni di connessione dati con durate ben superiori a quelle a di 24 ore in una giornata, tali quindi da generare, in mancanza di elementi circostanziati diversi, una legittima incongruenza sulla durata effettiva delle connessioni in rete dell'utenza del ricorrente.

Atteso l'illegittimo addebito dei costi per il servizio adsl, l'operatore convenuto, in accoglimento della richiesta di parte istante, è tenuto al rimborso/storno degli importi addebitati per la voce costo "ADSL connessioni oltre il Traffico Minimo" di cui alle fatture n. ██████████83 d.d. 08/12/2020, n. ██████████79 d.d. 08/02/2021, n. ██████████02 d.d. 08/04/2021 e per la voce di costo "ADSL Free 3 ore Traffico Minimo" indicata nelle fatture n. ██████████05 d.d. 08/09/2021, n. ██████████88 d.d. 08/08/2021 e n. ██████████44 d.d. 08/06/2021.

Tutto ciò premesso, in fatto e diritto

DELIBERA

Articolo 1

accoglie l'istanza avanzata dall'istante nei confronti di Vodafone Italia S.p.A.(Ho Mobile – Teletu) per le motivazioni di cui in premessa.

La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile inerente al contratto identificato con il numero di conto [REDACTED] mediante il rimborso /storno, degli importi addebitati per la voce costo “ADSL connessioni oltre il Traffico Minimo” di cui alle fatture n. [REDACTED] 83 d.d. 08/12/2020, n. [REDACTED] 79 d.d. 08/02/2021, n. [REDACTED] 02 d.d. 08/04/2021 e per la voce di costo “ADSL Free 3 ore Traffico Minimo” indicata nelle fatture n. [REDACTED] 05 d.d. 08/09/2021, n. [REDACTED] 88 d.d. 08/08/2021 e n. [REDACTED] 44 d.d. 08/06/2021, con emissione delle relative note di credito e con ritiro delle eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito. Gli importi da rimborsare devono essere maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla presentazione dell’istanza al saldo.

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 sul 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.