

DELIBERA N. 86/2021/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxxxx - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)

GU14/156250/2019

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 29 luglio 2021;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia*”, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l’istanza dell’utente xxxxx, del 29/07/2019 acquisita con protocollo n. 0334341 del 29/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 342 16xxxx, contesta all’operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) di seguito, per comodità, Vodafone, la fatturazione di importi non riconosciuti in relazione a servizi digitali mai attivati.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- *“in qualità di titolare di un Conto Telefonico Vodafone per la fruizione di servizi di Telefonia mobile relativo all’utilizzo della numerazione telefonica 34216xxxx - codice cliente 1.24050396, all’interno di numerose fatture emesse nel tempo dallo stesso gestore telefonico, sotto le voci relax super internet e/o servizi digitali a pagamento e/o simili, riscontrava addebiti relativi a servizi aggiuntivi mai richiesti nè tantomeno usufruiti”;*
- *“in particolare, a titolo meramente esemplificativo, venivano addebitati i seguenti importi:*
 - *fattura AI09451509 del 23 maggio 2018 € 39,34;*
 - *fattura AI13406162 del 21 luglio 2018 € 44,25”;*
- *non avendo “mai richiesto l’attivazione dei suddetti servizi, [gli stessi] devono pertanto ritenersi arbitrariamente ed illegittimamente attivati”;*
- *“più volte, telefonicamente a mezzo servizio clienti, sottolineava l’assoluta assenza di qualsivoglia forma di consenso all’attivazione dei suddetti servizi, evidenziando l’assenza di qualsiasi proprio intervento e volontà nella conclusione dell’accordo e che pertanto l’attivazione dei servizi era da ritenersi arbitrario, mancando infatti qualsivoglia forma di adesione (rectius, volontà) da parte dell’istante”;*

- *“provvedeva altresì alla segnalazione in forma scritta (missiva inviata a mezzo PEC in data 20/09/2018), cui tuttavia non seguiva alcun riscontro”;*
- *“nonostante il (reiterato) disconoscimento, tuttavia, l’operatore telefonico non provvedeva a disattivare tempestivamente i servizi arbitrariamente attivati né a contattare l’istante al fine di poter far chiarezza su quanto accaduto, né, a maggior ragione, a restituire gli importi arbitrariamente addebitati”.*

In data 10 giugno 2019 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante, *“quantificando la richiesta i rimborsi o indennizzi richiesti nella somma di euro 533.59”*, ha chiesto:

- i) *“dichiarare l’operatore telefonico responsabile per i fatti descritti in premessa”;*
- ii) *“ordinare, conseguentemente, ove già non avvenuta, l’immediata disattivazione del servizio arbitrariamente attivato”;*
- iii) *“ordinare la restituzione della somma corrisposta indebitamente al consumatore pari ad euro 83,59 (IVA compresa) oltre interessi dalla domanda all’effettivo soddisfo”;*
- iv) *“condannare l’operatore alla corresponsione dell’indennizzo previsto per mancata risposta ai reclami, pari a 2,50 euro al giorno dalla data 20/09/2018 (data di invio del reclamo), fino all’udienza di conciliazione per un importo totale di euro 300,00”;*
- v) *“condannare l’operatore alla corresponsione, in favore dello scrivente, delle spese di procedura”.*

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Vodafone, nel corso del contraddittorio, con nota del 12 settembre 2019 ha rappresentato che, con riferimento alla contestazione dell’istante (*“l’attivazione di servizi asseritamente non richiesti”*), *“[d]a attenta analisi dei sistemi risulta come sull’utenza dell’istante, e segnatamente sulla SIM dati contraddistinta da n. 342167xxxx siano presenti costi variabili relativi a “Contenuti mobile/PC” sulle fatture AH10575239 del 14 giugno 2017, AI09451509 del 23 maggio 2018, AI13406162 del 21 luglio 2018 e AI17385421 del 20 settembre 2018 (in allegato). Tale voce di costo è riferibile tanto all’utilizzo della connettività della SIM in modo non consono a quanto previsto dal contratto, e segnatamente connettendo ad internet dispositivi quali tablet e PC mediante la connettività della SIM dati, oppure è altresì riferibile a costi generati da servizi forniti da terze parti ed attivati su richiesta dell’utente. Giova altresì precisare come l’istante abbia richiesto il blocco dei servizi a pagamento (cd. “barring”) solo ed esclusivamente in data 1 ottobre 2018 (cfr. Prospetto barring – in allegato)”.*

L'operatore ha ritenuto opportuno *“infine precisare come, in data 26 settembre 2018, sia pervenuto in Vodafone un reclamo da parte di legale per l'utente, con cui contestava gli addebiti. Il servizio clienti provvedeva quindi a riaccreditare le somme emettendo le note di credito nn. ZZ08103882 e ZZ08103967 per un importo complessivo di € 103,98 (cfr. gestione reclamo e Risposta Vodafone a reclamo del 3 ottobre 2018 – in allegato). Da ultimo si precisa come l'assegno inviato all'istante risulti, ad oggi, non esitato (cfr. Prospetto assegno non incassato – in allegato). Tanto premesso, Vodafone conferma la correttezza del proprio operato, nonché le contestate fatture, ribadendo altresì come la doglianza dell'istante è già stata gestita precedentemente dal servizio clienti con l'emissione dell'assegno di traenza, inviato al domicilio di fatturazione dell'istante”*.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Con riferimento alla domanda *sub i)* volta a *“dichiarare l'operatore telefonico responsabile per i fatti descritti in premessa”* va rammentato che la domanda in quanto tale esula dalle competenze dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui al Regolamento, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 20, comma 4, del Regolamento.

Con riferimento alla domanda *sub ii)*, volta a *“ordinare, conseguentemente, ove già non avvenuta, l'immediata disattivazione del servizio arbitrariamente attivato”*, è cessata la materia del contendere in quanto, dalla memoria dell'operatore, risulta che *“l'istante abbia richiesto il blocco dei servizi a pagamento (cd. “barring”) ... in data 1 ottobre 2018”*.

Ciò premesso, è opportuno evidenziare che la presente disamina ha ad oggetto l'addebito per servizi digitali a pagamento e la mancata risposta al reclamo del 20 settembre 2018.

In merito agli addebiti contestati, l'utente ha lamentato in istanza tali somme erano contenute *“all'interno di numerose fatture emesse nel tempo dallo stesso gestore telefonico [Vodafone], sotto le voci relax super internet e/o servizi digitali a pagamento e/o simili”*. Tale doglianza dovrà essere riportata alla documentazione in atti, da cui emerge la fatturazione di addebiti per pagamenti a titolo *“Contenuti Mobile/PC”* a partire dalla fattura n. AH10575239 del 14 giugno 2017, citata dallo stesso operatore. Giova precisare che non risultano allegate né fatture precedenti, né segnalazioni ulteriori al reclamo sopracitato.

Ciò premesso, quale *dies a quo* rispetto a cui considerare la richiesta di rimborso dell'istante, si deve far riferimento alla fattura n. AH10575239 del 14 giugno 2017 dove emerge l'addebito di servizi digitali a pagamento a titolo di *“Contenuti Mobile/PC”*.

Dunque, la domanda dell'istante *sub iii)* è accoglibile per i motivi di seguito esposti

In primis occorre richiamare che è ormai pacifico che, nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati,

altrimenti l'utente ha diritto allo storno o al rimborso degli stessi, tenuto conto che la fattura non costituisce negozio di accertamento.

Sul punto viene in rilievo l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale 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. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare 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), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Nel merito, si rileva che spettava all'operatore provare che l'utente avesse effettivamente richiesto e sottoscritto la fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica, prova che non è stata fornita da Vodafone.

A tal fine, infatti, la documentazione rilasciata dagli internet provider prodotta da Vodafone, attese le contestazioni dell'istante, non fornisce alcuna prova in ordine al consenso univoco dell'istante all'attivazione e alla fruizione dei servizi a valore aggiunto, quali quelli oggetto della presente disamina.

Ciò posto, Vodafone non ha dunque fornito idonea documentazione atta a provare l'esistenza di una inequivoca manifestazione di volontà dell'utente all'attivazione della fornitura di tali beni/servizi.

Ne consegue, in parziale accoglimento della richiesta *sub iii)*, che la società Vodafone è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante mediante lo storno, ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, degli addebiti a titolo di "Contenuti Mobile/PC" nelle fatture AH10575239 del 14 giugno 2017, AI09451509 del 23 maggio 2018, AI13406162 del 21 luglio 2018 e AI17385421 del 20 settembre 2018, al netto delle note di credito eventualmente già erogate ed incassate dall'utente. L'istante ha altresì diritto al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.

Di contro, non può essere corrisposto indennizzo per l'addebito d'importi a titolo dell'attivazione di servizi digitali a pagamento, in quanto detti servizi digitali, oggetto della tariffazione qui contestata, riguardano: *a)* servizi diversi dai servizi di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono gli indennizzi del vigente *Regolamento indennizzi*; *b)* servizi forniti da soggetti terzi rispetto all'operatore di comunicazione elettronica che, come tale, resta estraneo al rapporto contrattuale tra l'utente ed il fornitore del servizio; *c)* servizi in relazione ai quali il rapporto contrattuale con l'operatore, che costituisce fondamento per il riconoscimento dell'indennizzo e del corrispondente meccanismo di liquidazione, attiene solo alla fase dell'addebito, e non a quello della attivazione in senso stretto (*ex multis* Delibera Agcom n. 143/17/CIR).

In merito alla richiesta *sub iv)* di indennizzo per mancata risposta al reclamo, detta domanda è meritevole di accoglimento nei termini che seguono.

L'utente lamenta la mancata risposta al reclamo del 20 settembre 2018, inoltrato per il tramite del legale di fiducia, laddove l'operatore ha depositato uno "screenshot" estratto dal proprio sistema aziendale a supporto della propria posizione. Sul punto l'operatore ha evidenziato che la corretta gestione del cliente con risposta del 3 ottobre 2018 ad un reclamo del 26 settembre 2018 con emissione di due note di credito, specificando "come l'assegno inviato all'istante risulti, [alla data di deposito della memoria], non esitato (cfr. Prospetto assegno non incassato – in allegato)".

Agli atti non risultano da parte dell'operatore, risposte al reclamo del 20 settembre 2018, non ritenendo idonea prova le schermate di produzione unilaterale quale lo "screenshot" depositato dall'operatore, in quanto non provanti il corretto ricevimento da parte dell'utente della risposta asseritamente inviata a fronte della contestazione dell'utente sul punto.

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, dell'allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, prevede che la risposta al reclamo debba 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 nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo".

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300, in base a quanto previsto dall'art. 12, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 5 novembre 2018, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 20 settembre 2018 ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 10 giugno 2019.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per i 217 giorni di mancata risposta al reclamo, da computarsi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura *sub v)* non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. xxxxx nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza la somma di euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.
3. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) degli addebiti a titolo di "Contenuti Mobile/PC" nelle fatture AH10575239 del 14 giugno 2017, AI09451509 del 23 maggio 2018, AI13406162 del 21 luglio 2018 e AI17385421 del 20 settembre 2018, al netto delle note di credito eventualmente già erogate ed incassate dall'utente. L'istante ha altresì diritto al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.
4. La predetta Società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

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.

Firenze, 29 luglio 2021

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi



Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)