

DELIBERA N. 88/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxx/Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)
(GU14/312522/2020)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 30 maggio 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”* come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021;

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. 390/21/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);

VISTA la Delibera n. 374/21/CONS recante: *“Proroga dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*.

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 della società xxxxx, del 31/07/2020 acquisita con protocollo n. 0330901 del 31/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto *affari* di cui al codice cliente n. 7.2435xxx, ha contestato all’operatore Vodafone Italia Spa (Ho.Mobile - Teletu) di seguito, per brevità, Vodafone, l’attivazione di servizi non richiesti e l’applicazione di prezzi non congrui rispetto a quanto pattuito, oltre che la sospensione dei servizi stessi.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante dichiarava di aver ricevuto nel mese di gennaio la visita del consueto consulente, che gli prospettava *“una soluzione con 2 fissi e 3 sim mobili per circa 150 € mese più iva”*, mentre invece la fattura risultava di *“circa 500 €”*. Le utenze riferite al codice cliente 7.2435xxx, sono rispettivamente due fisse 0573381xxx, 0573382xxx e tre mobili 3492562xxx, 3335244xxx, 3486514xxx.

L’istante affermava di aver inviato PEC all’operatore contestando *“l’attivazione servizi itc non richiesti e prezzi non congrui con quello che era stato pattuito in fase di sottoscrizione”* e di aver pagato un importo di 350,00 euro, relative alla parte non contestata delle fatture *“onde evitare cessazione del servizio”* sia in data 18/05/2020, relativamente al cod. cliente 7.2435xxx fatt. AM07963850 rif. 152688962; che in data 06/07/2020 relativamente al cod. cliente 7.2435xxx fatt. AM12025273 del 26/06/2020.

Inoltre, la società istante avviava due provvedimenti temporanei GU5: nel primo, GU5/283313/2020, collegato all’istanza di conciliazione UG/283321/2020, lamentava una minaccia di sospensione, nell’altro, il GU5/322601/2020, collegato all’istanza di definizione GU14/312522/2020, lamentava la sospensione delle linee di cui al codice cliente 7.2435xxx dal 4 settembre 2020, data di presentazione dell’istanza di provvedimento temporaneo, all’11 settembre 2020, data in cui le linee telefoniche venivano riattivate, come confermato dall’istante stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto quantificando i *“rimborsi o indennizzi richiesti nella somma di euro 200,00:*

- i) *“adeguamento del contratto a quello che era stato pattuito e (...) pagato: 350€ rimborso di quello (...) pagato in eccedenza, 200€ di indennizzo”*

In data 24 luglio 2020 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 (prot. 0324556 del 28/07/2020).

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Vodafone, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva 31 luglio 2020, ha preliminarmente affermato *“la correttezza del proprio operato gestionale e 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”*.

L'operatore ha poi dichiarato di aver *“applicato le condizioni contrattuali pattuite nelle proposte di abbonamento sottoscritte dall'utente con annessa attivazione dei servizi ivi indicati [allegati]”*, aggiungendo 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”* e che *“In assenza di contestazioni (...) la fattura si intende accettata da parte dell'utente”* richiamando, a sostegno di quanto dichiarato, la *“pronuncia del Co.Re.Com. Puglia (Del. N. 22 del 17/04/2017) in cui viene statuito, quale motivazione del rigetto dell'istanza di definizione della controversia, che: “la richiesta di storno della fattura debitoria non può essere accolta poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è onere dell'utente sporgere reclamo onde consentire all'Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate”*.

L'operatore ha inoltre evidenziato *“l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi”* poiché *“In tal caso (...) 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”*. L'operatore, argomentando, ha citato l'Agcom che *“con la determina n. 49/15/DIT (...) 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 3 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”* e ha affermato che così facendo *“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”.

Vodafone ha successivamente ribadito che *“sempre in tema di reclamo (...) 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 l'operatore ha poi eccepito 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 4 indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*. Da ciò, secondo l'operatore, deriva *“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[ndo], 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”*.

Infine, l'operatore ha precisato che *“sotto il profilo amministrativo e contabile (...) l'utente [risultava] attivo [con] un insoluto di euro 505,12”*

L'operatore ha dunque concluso richiedendo il *“rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto”* e specificando 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, (...) pari all'importo di euro 505,12”*.

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)* dell'utente, volta ad ottenere rimborsi pagati in eccedenza e indennizzi, deve rilevarsi che, in un'ottica di *favor utentis*, a prescindere dalla formulazione inesatta della predetta doglianza gli eventi e i disservizi rappresentati in atti da parte istante siano suscettibili di valutazione in quanto rientrano nel perimetro della disposizione di cui articolo 20, comma 4, del Regolamento.

In quest'ottica, giova precisare che, all'esito delle risultanze istruttorie, la presente disamina s'incentra sulla difformità della fatturazione rispetto alle condizioni pattuite,

nonché sulla sospensione del servizio, come da collegata istanza di provvedimento temporaneo GU5/322601/2020.

Nel merito:

Sulla difformità della fatturazione rispetto alle condizioni pattuite.

Parte istante lamenta di aver subito *“l’attivazione servizi itc non richiesti e prezzi non congrui con quello che era stato pattuito in fase di sottoscrizione”* con addebito di costi non dovuti in fattura, laddove l’operatore eccepisce l’infondatezza della richiesta, la tardività della contestazione e la correttezza di quanto addebitato.

La doglianza non è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

In via preliminare, si osserva che è sostanzialmente meritevole di accoglimento la controdeduzione dall’operatore che, nella memoria versata in atti, ha evidenziato di aver *“applicato le condizioni contrattuali pattuite nelle proposte di abbonamento sottoscritte dall’utente con annessa attivazione dei servizi ivi indicati”*.

L’istante si è limitato genericamente a dichiarare che sono state applicate condizioni economiche diverse da quelle sottoscritte, ma non sono state depositate le condizioni economiche sottoscritte né le singole fatture con l’indicazione delle voci di costo contestate.

Infatti, l’utente ha lamentato la fatturazione ingiustificata in quanto contenente addebiti per servizi mai richiesti senza circoscrivere il lasso temporale di riferimento e senza allegare alcuna documentazione che comprovasse le proprie richieste, non consentendo, quindi, a questo CoReCom la verifica di quanto contestato.

Al riguardo si richiama l’orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l’istante è tenuto ad adempiere quanto meno all’obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell’Autorità, che l’utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all’operatore, per il principio dell’inversione dell’onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall’utente, l’istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR, Delibera Agcom n. 139/19/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016, n. 89/2021, Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Pertanto, la richiesta della società istante *sub i)* non può essere accolta, stante l’impossibilità di accertare l’*“an”*, il *“quomodo”* ed il *“quantum”* della fatturazione asseritamente indebita (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Sulla sospensione dei servizi.

Sulla sospensione dei servizi sulle utenze fisse, mobili e connettività, parte istante, nel collegato GU5/322601/2020 lamenta la sospensione del servizio, laddove l'operatore afferma di averlo ripristinato.

La doglianza è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Dalla documentazione in atti nel collegato GU5/322601/2020, l'istante lamenta la sospensione delle due utenze fisse e tre utenze mobili di cui al codice cliente 7.2435xxx e la connettività della banda ultralarga di cui al codice cliente 7.2435xxx dalla data del 4 settembre 2020 fino all'11 settembre 2020, data in cui il servizio è stato ripristinato a seguito della presentazione dell'istanza GU5.

Da parte sua l'operatore ha confermato la riattivazione delle linee, circostanza ulteriormente confermata dallo stesso istante in data 11 settembre 2020.

In primo luogo occorre richiamare la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, al proposito, prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti *"in modo regolare, continuo e senza interruzioni"*.

Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa.

In assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente, ed in particolare in assenza di prova del preavviso di sospensione, la sospensione medesima deve considerarsi illegittima (*ex multis* Delibera Agcom n. 31/12/CIR).

Orbene, nel caso di specie non risulta che l'operatore abbia fornito, prima della lamentata sospensione del servizio medesimo avvenuta nei periodi sopraindicati, adeguata prova di aver effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del "Regolamento" che prevede *"l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso (...) salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti"*. Nel caso di specie viene in rilievo, altresì, quanto previsto dal comma 2 lettera a) del sopracitato art. 5 del Regolamento, secondo cui *"non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento"*.

Pertanto, l'operatore, in assenza di idonea documentazione attestante l'invio di un congruo preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento, è responsabile, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in ordine alla illegittima sospensione amministrativa dei servizi sulle utenze *de quibus*, e deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, il quale prevede, *“nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*. Il parametro di euro 7,50 *pro die* dovrà essere computato in misura pari al doppio in quanto trattasi di utenze *“affari”* ai sensi dell'art. 13, comma 3, del sopracitato Regolamento sugli Indennizzi.

Inoltre, con riferimento alla sospensione del servizio di connettività ad internet, viene in rilievo l'art. 13, comma 2, del medesimo Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale il suddetto parametro dovrà essere aumentato di un terzo, trattandosi di servizi forniti su banda ultra-larga

Pertanto, per il periodo di sospensione (4-11 settembre 2020) per complessivi 7 giorni, parte istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 665,00 (seicentosessantacinque/00) computato secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* per 7 giorni di sospensione su 5 utenze (rispettivamente due fisse 057338xxx, 0573382xxx e tre mobili 349256xxx, 3335244xxx, 3486514xxx), oltre il servizio di accesso ad Internet, calcolato secondo il parametro di 20,00 *pro die*, trattandosi di servizi forniti su banda ultra-larga.

Inoltre, parte istante ha diritto allo storno integrale (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutti gli importi addebitati in riferimento ai servizi di cui al codice cliente n. 7.2435xxx nel periodo 4 – 10 settembre 2020, giorno antecedente alla riattivazione dei servizi; nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società dalla società xxxx nei confronti di 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, pari ad euro 665,00 (seicento sessantacinque/00) a titolo di indennizzo per la sospensione dei servizi relativamente

alle utenze fisse e mobili e alla connettività a banda ultralarga relative al codice cliente 7.2435xxx;

3. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, con le modalità di pagamento indicate nel formulario) di tutti gli importi addebitati in riferimento ai servizi di cui al codice cliente n. 7.2435xxx (rispettivamente due fisse 0573381xxx, 0573382xxx e tre mobili 3492562xxx, 3335244xxx, 3486514xxx), nel periodo 4 – 10 settembre 2020, giorno antecedente alla riattivazione dei servizi. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
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 presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 30 maggio 2022

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.)