

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx/Vodafone Italia S.p.A.**

Presenti:

<b>ENZO BROGI</b>	<i>Presidente</i>
<b>ALBERTO LAPENNA</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>CHETI CAFISSI</b>	<i>Componente</i>
<b>ELETTRA PINZANI</b>	<i>Componente</i>
<b>MASSIMO SANDRELLI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

## **IL COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

**VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

**VISTO** il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

**VISTO** il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

**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 4 dicembre 2008;

**VISTA** la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

**VISTA** la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

**VISTA** l'istanza n. 141 del giorno 19 aprile 2016 con cui la Sig.ra xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Vodafone) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

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

L'istante, titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 342 9131xxx con la società Vodafone, lamenta, da parte dell'operatore, l'attivazione di servizi non richiesti.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 28 luglio 2014 sottoscriveva con l'operatore Vodafone un'offerta che prevedeva l'acquisto di un apparecchio Apple I-Pad Air 16 GB;

- a seguito della conclusione del contratto constatava nella fattura n. AE14273487 del 22 ottobre 2014 l'addebito di importi dovuti a "servizi digitali mai attivati" ("Contenuti Mobili/PC");

- nonostante le contestazioni effettuate, le fatture successive (fatture n. AE14278514 del 20 dicembre 2014 e n. AF02293139 del 20 febbraio 2015) riportavano gli addebiti per i servizi digitali non richiesti.

In data 6 aprile 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso la Camera di Commercio di Lucca, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) il rimborso per servizi digitali mai richiesti;
- ii) l'indennizzo per servizi non richiesti che "si quantifica in euro 900,00 pari ai giorni di attivazione non richiesta che si quantificano in 180".

## **2. La posizione dell'operatore.**

La società Vodafone, in data 18 maggio 2016 ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale ha dedotto l'infondatezza dell'istanza, atteso che "l'esposizione dei fatti rappresentati da controparte non trovano riscontro nella documentazione in possesso di Vodafone". L'operatore ha, al riguardo, evidenziato che "l'istante si limita a contestare gli addebiti per servizi digitali a suo dire mai richiesti ma non fornisce alcuna prova in ordine ai servizi che ritiene richiesti, in quanto, non deposita né esibisce il contratto di telefonia. Inoltre, in riscontro ai reclami ricevuti, Vodafone inoltra comunicazione alla sig.ra Galli precisando che i reclami in merito ai conti telefonici, secondo le Condizioni Generali di contratto, devono pervenire alla stessa entro e non oltre 45 giorni dalla ricezione del conto telefonico (doc.1). Dunque, l'assenza della prova dei fatti e delle circostanze poste a fondamento dell'istanza, dai quali emergerebbe la responsabilità di Vodafone, induce a ritenere infondata in fatto ed in diritto oltre che non è sufficientemente provata la domanda dell'istante nei confronti di Vodafone".

Vodafone ha, infine, allegato la risposta datata 21 agosto 2015 al reclamo effettuato per il tramite dell'Avv. xxxx; in tale comunicazione l'operatore ha chiarito che : "Eventuali reclami in merito agli importi indicati nel conto telefonico per il Servizio dovranno essere inoltrati a Vodafone entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricezione del conto telefonico, tramite raccomandata a/r o con le altre modalità convenute, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati." Nel merito della contestazione, questa fa riferimento a servizi in abbonamento presenti fino alla fattura numero AF02293139 del 20.02.2015; tali servizi vengono forniti in collaborazione con soggetti terzi e prevedono l'erogazione di contenuti a seguito dell'invio di un sms verso numerazioni predefinite. Per accedere ai servizi, il Cliente Vodafone deve sempre effettuare un'esplicita richiesta inviando o un sms o una chiamata al numero telefonico relativo al servizio o, qualora previsto, effettuando specifica richiesta tramite web. La disattivazione del servizio può essere effettuata tramite sms, oppure direttamente tramite il Call Center della Società fornitrice dei contenuti".

### **3. La replica dell'istante.**

L'istante, in data 27 maggio 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria di replica, nella quale ha, tra l'altro, evidenziato:

- *“il fatto che la Sig.ra xxx contesti alcuni addebiti non significa che debba provare i servizi da lei richiesti visto che comunque, nel caso, esiste un contratto che, già, in sede di compilazione GU14 è stato prodotto dalla xxxi (Doc.1). Inoltre è logico pensare che risulti impossibile da parte della Sig.ra xxxx depositare documentazione in ordine a servizi da lei mai richiesti”;*

- *“quanto alla tempistica dei reclami è possibile affermare che la Sig.ra xxxx si è mossa nel termine dei 45 giorni dalla ricezione della bolletta, non congrua, attraverso numerosi solleciti a Vodafone ma nonostante ciò niente veniva rimborsato. Quindi solo successivamente si muoveva attraverso una prima istanza di Conciliazione presso la Camera di Commercio di Lucca”;*

### **4. La replica dell'operatore.**

La società Vodafone, in data 27 maggio 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una replica, nella quale ribadito sostanzialmente quanto sostenuto nella memoria difensiva evidenziando che *“le fatture emesse da Vodafone risultano chiare in tutte le voci, e la sig.ra Galli avrebbe dovuto piuttosto, in ogni caso, contestare la fatturazione entro 45 giorni della ricezione del conto telefonico”.*

### **5. 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.

Nel merito:

Sugli addebiti a titolo di “servizi digitali: Contenuti Mobili/PC” e la richiesta di attivazione dei servizi non richiesti.

L'istante ha contestato l'addebito di importi non riconosciuti fatturati alla voce “servizi digitali: Contenuti Mobili/PC”, laddove l'operatore ha dedotto che l'istante non ha né provato, né contestato entro 45 giorni le fatture contenenti detti addebiti.

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Sul punto giova, preliminarmente, richiamare un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. civ., sez. III, 17 febbraio 2006), secondo il 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). Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, 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 Agcom n. 10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR e n. 33/10/CIR). E' 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 delle fatture e/o al loro rimborso (in caso di avvenuto pagamento).

Nel caso di specie, l'istante ha allegato prova della sottoscrizione contrattuale del 28 luglio 2014 relativa all'utenza *de qua*; ha peraltro indicato di aver tempestivamente reclamato prima dei 45 giorni dalla scadenza gli addebiti contestati e che, essendo le segnalazioni rimaste inevase, proponeva tentativo obbligatorio di conciliazione presso la Camera di Commercio di Lucca. L'operatore, nel riscontrare il reclamo dell'istante, aveva giustificato gli addebiti limitandosi ad evidenziare che *"tali servizi vengono forniti in collaborazione con soggetti terzi e prevedono l'erogazione di contenuti a seguito dell'invio di un sms verso numerazioni predefinite. Per accedere ai servizi, il Cliente Vodafone deve sempre effettuare un'esplicita richiesta inviando o un sms o una chiamata al numero telefonico relativo al servizio o, qualora previsto, effettuando specifica richiesta tramite web. La disattivazione del servizio può essere effettuata tramite sms, oppure direttamente tramite il Call Center della Società fornitrice dei contenuti"*.

Pertanto, per quanto sopra esposto, non avendo l'operatore, a fronte delle contestazioni dell'istante, dimostrato la legittimità degli importi fatturati a titolo di *"Servizi digitali: Contenuti Mobili/PC"*, ne deriva il diritto dell'istante ad ottenere la regolarizzazione della sua posizione contabile - amministrativa mediante lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) degli addebiti a titolo di *"Servizi digitali: Contenuti Mobili/PC"* nelle fatture n. AE14273487 del 22 ottobre 2014, n. AE17278514 del 20 dicembre 2014 e n. AF02293139 del 20 febbraio 2015.

Deve ritenersi, viceversa, non accoglibile la richiesta dell'istante di liquidazione di un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, atteso che l'oggetto della controversia in esame, secondo il recente orientamento dell'Agcom, al quale il CoReCom deve attenersi (cfr. Linee Guida, sub III.7 - art. 22. Delega di ulteriori funzioni ai Corecom - par. III.7.1), esula dall'ambito oggettivo di cui all'articolo 8 dell'allegato A) alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, rientrando nella fattispecie della fatturazione indebita che trova il suo soddisfacimento attraverso la sola restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante (*ex multis* Delibera Agcom n. 4/16/CIR e Delibera Corecom Umbria n. 20/2016; Determina Direttoriale Corecom Calabria n. 190/16).

Inoltre, con riferimento agli importi fatturati dall'operatore a titolo di *"Servizi digitali: Contenuti Mobili/PC"*, giova richiamare come l'Autorità Garante per le Comunicazioni abbia recentemente ribadito che addebiti illegittimi di questa tipologia non rivestono la natura di *"servizi non richiesti"*, *"in quanto si tratta di : a) servizi diversi dai servizi di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono gli indennizzi del 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. 8/17/CIR ).

Infine si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 31 ottobre 2017;

## **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 19 aprile 2016 alla Sig.ra xxx nei confronti di Vodafone Italia S.p.A., che l'operatore provveda:

- 1) a regolarizzare la posizione contabile - amministrativa dell'istante mediante lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) degli addebiti a titolo di "Servizi digitali: Contenuti Mobili/PC" nelle fatture n. AE14273487 del 22 ottobre 2014, n. AE17278514 del 20 dicembre 2014 e n. AF02293139 del 20 febbraio 2015;
- 2) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

La somma così determinata a titolo di rimborso di cui al precedente punto 1) dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**Il Segretario**  
*Luciano Moretti*

**Il Presidente**  
*Enzo Brogi*