

DETERMINAFascicolo n. GU14/404134/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA****XXXXXX S.****- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) IL****RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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, approvato con delibera 395/17/CONS; 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 del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente XXXXXX S., del 11/03/2021 acquisita con protocollo n. 0122834 del 11/03/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante lamenta di aver subito sull’utenza mobile n. 3XXXXXXXXX, a sé intestata, l’addebito per servizi non richiesti da parte di Vodafone, relativamente ad una SIM dati di cui non era a conoscenza, verosimilmente attivata nel 2015 al momento dell’attivazione del contratto bundle fisso più mobile. Deduce che: “gli sono stati addebitati in passato € 8,20 a fattura per un po’ di mesi e poi successivamente la numerazione della SIM dati scompare a fine 2015! Dopo 4 anni il gestore riattiva senza il suo consenso i pagamenti della SIM

facendo riferimento ad un arco temporale aprile 2017 settembre 2019 e a seguire emette altre fatture.” Lamenta di aver formulato immediatamente reclamo in data 4.12.2019, rimasto tuttavia privo di risposta. Formulava quindi istanza di definizione nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile - Teletu) (nel prosieguo, solo Vodafone) al fine di ottenere l'accoglimento delle seguenti richieste: “indennizzo per attivazione servizio mai richiesto, indennizzo per mancata risposta ai reclami, rimborso importi fatturati e non dovuti, storno totale dell'insoluto, varie ed eventuali”. Depositava, a supporto delle proprie argomentazioni, oltre ai prescritti documenti, la fattura codice cliente n. 1.18782533 relativa al bimestre novembre 2019 - gennaio 2020, le note di credito nn. ZZ10005083e ZZ10005085 del 13.1.2020 e il reclamo PEC del 4.12.2019. L'istante, in sede di replica, nell'impugnare e contestare le avverse deduzioni, rilevava come il documento prodotto sub doc. 1) da Vodafone non fosse idoneo a provare l'avvenuto riscontro al reclamo, essendo privo del messaggio in esso contenuto, sicchè le proprie richieste erano da ritenersi fondate in fatto e in diritto. Depositava, inoltre, la fattura n. AH02450221 dell'8.2.2017, relativa ai nn. 339.8287453 e 06.20744662, la fattura n. AL16666719 del 6.9.2019, relativa al n. 344.2512058, la fattura n. AM00259718 del 9.1.2020, relativa al n. 344.2512058, la fattura n. AH06028411 del 6.4.2017, relativa al n. 339.8287453, la fattura n. AG06384921 dell'1.5.2016, relativa ai nn. 339.8287453 e 06.20744662, la fattura n. AG16512351 del 19.10.2016 relativa ai nn. 339.8287453 e 06.20744662, la fattura n. AF12556870 del 3.09.2015 relativa ai nn. 339.8287453, 344.2512058 e 06.20744662 e la fattura n. AF09400816 del 5.7.2015 relativa ai nn. 339.8287453, 344.2512058 e 06.20744662.

L'operatore ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall'istante, asserendo la propria correttezza gestionale e chiedendo, pertanto, il rigetto delle pretese svolte nei propri confronti, in quanto infondate in fatto e in diritto. In particolare, nella propria memoria difensiva del 21.7.2021, precisava che “per la sim dati 3442512058 sono state emesse unicamente due fatture nell'anno 2019 a seguito della comunicazione della rimodulazione della stessa, attivata regolarmente nel 2015” di cui veniva stornato il relativo importo tramite emissione di note di credito nn. ZZ10005085 e ZZ10005083. Inoltre, la sim de qua veniva disattivata in esenzione costi, con conseguente infondatezza di ogni richiesta formulata a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Aggiungeva, infine, di aver regolarmente riscontrato il reclamo del Sig. XXXXX, come da comunicazione del 23.12.2019, allegava sub doc. 1). A supporto delle proprie argomentazioni, depositava la ricevuta di avvenuta consegna della risposta trasmessa via PEC in data 23.12.2019.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 della delibera n. 203/18/CONS ed è pertanto proponibile. Questo premesso, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Nel merito, le richieste dell'istante devono essere parzialmente accolte per i motivi esposti di seguito. L'addebito concernente la pretesa attivazione di servizi non richiesti – e la conseguente indebita fatturazione – sulla linea mobile n. 344.2512058 risulta in parte fondato per le ragioni di seguito esposte. Dall'analisi del fascicolo istruttorio emerge che lo stesso Sig. XXXXX ha provato per tabulas l'avvenuta emissione delle note di credito nn. ZZ10005085 e ZZ10005083 a valere, rispettivamente, sulla fattura n. AL21036351 del 6.11.2019 e sulla fattura n. AL16666719 del 6.9.2019. Per altro verso, non è stata adeguatamente dimostrata l'esistenza del fenomeno dell'errata fatturazione successivamente al rimborso disposto da Vodafone che dichiara, senza essere smentita, di aver provveduto alla disattivazione della SIM. Il documento sub doc. 1) all'istanza di definizione non reca alcun importo dovuto nei confronti di Vodafone e, quindi, non può considerarsi idoneo a provare alcunchè. All'interno della documentazione contabile allegata alla memoria di replica, risultano le seguenti fatture contenenti addebiti riferiti solo o anche alla linea mobile n. 344.2512058: - n. AL16666718, recante un importo pari ad € 00,00; - n. AM00259719, azzerata da Vodafone tramite nota di credito n. ZZ10005083; - n. AF12556870, recante un importo, su base bimestrale, pari ad € 16,40; - n. AF09400816, recante un importo, su base bimestrale, pari ad € 16,40. Tutte le altre fatture non possono essere prese in considerazione perché riferite ad utenze diverse da quelle dedotte in controversia e, pertanto, sono inconferenti rispetto all'odierno thema decidendum. Riguardo ai primi due conti telefonici, si precisa che nessun indennizzo può essere riconosciuto in assenza di addebiti non conformi a contratto. Gli ultimi due conti telefonici, datati rispettivamente 3.9.2015 e 5.7.2015, non solo non sono stati contestati né tempestivamente né puntualmente dal Sig. XXXXX entro i termini contrattualmente previsti, ma non sono stati neppure indicati precisamente all'interno del reclamo del 4.12.2019, in cui parte istante si è limitato a dedurre una pretesa errata fatturazione risalente al 2015, ben 4

anni dopo gli eventi. Tale circostanza induce a rigettare la richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, atteso che vi è stata acquiescenza, da parte del Sig. XXXXX, circa gli addebiti collegati alla SIM dati n. 344.2512058, verosimilmente installata all'interno di apposito terminale, evidentemente ritenuti dovuti stante il pagamento dei conti telefonici nn. AF12556870 e AF09400816. La contestazione, formulata in maniera generica e non circostanziata solo 4 anni dopo la relativa emissione delle fatture da parte di Vodafone, consente infatti di concludere per l'assoluta carenza di interesse serbata dall'istante, che rileva ai fini della liquidazione degli indennizzi. Il ritardo con cui l'utente finale ha dato impulso all'istanza di conciliazione, avviata in un momento di gran lunga successivo rispetto alla pretesa errata fatturazione subita nel 2015 e con riferimento ad un conto telefonico del novembre 2019, è sintomatico dell'assenza di offensività dell'inesatto adempimento in cui Vodafone sarebbe asseritamente incorsa nel 2015, con tutto quel che ne consegue rispetto alla richiesta di indennizzo di cui oggi si discute. Per converso, sempre alla luce delle risultanze istruttorie, non risulta sufficientemente provato a livello probatorio l'esatto adempimento dell'obbligo contrattuale, da parte di Vodafone, in punto di risposta ai reclami: l'operatore non dimostra nulla circa l'avvenuto riscontro al reclamo del 4.12.2019, perché la documentazione prodotta con la propria memoria difensiva, oltre ad essere priva di narrativa, non è univocamente riconducibile alla segnalazione formulata dal Sig. XXXXX con riferimento all'utenza mobile n. 344.2512058. Per tale ragione, si ritiene opportuno riconoscere a parte istante, in parziale accoglimento delle proprie domande, la somma di € 300,00 a titolo di mancata risposta ai reclami. In merito alla richiesta di rimborso degli importi fatturati e non dovuti, vale quanto segue. L'istante, al fine di consentire l'esatto riscontro fra quanto stabilito nell'ambito del rapporto contrattuale e quanto effettivamente applicato dall'operatore durante il periodo di fatturazione oggetto di contestazione, ha l'onere di provare per tabulas il contenuto degli accordi contrattuali intercorsi e l'ammontare delle fatture contenenti gli addebiti ritenuti non dovuti (cfr., ex multis, Corecom Toscana, delibera n. 62 del 5 giugno 2019 e delibera n. 119 del 15 dicembre 2020). Nulla di tutto ciò è stato provato dal Sig. XXXXX, le cui pretese restano, allo stato, generiche, apodittiche ed indimostrate. Ogni altra domanda formulata in questa sede dall'istante, inclusa quella avente ad oggetto "varie ed eventuali" (cfr. formulario GU14), è meritevole di essere respinta perché generica e non provata.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 11/03/2021, è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo maggiorata degli interessi legali dalla domanda al soddisfo.

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.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Rizzi