



CORECOM Sicilia



## **DETERMINA**

**Fascicolo n. GU14/461307/2021**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA.**

**XXXX XXXX - 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’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l’Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l’istanza della società XXXX XXXX, del 30/09/2021 acquisita con protocollo n. 0387075 del 30/09/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La società XXXX XXXX, con P.IVA XXXXXXXXX, rappresentata dal sig. XXXX XXXX quale legale rappresentante, di seguito solo istante e/o cliente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti dell’operatore Vodafone Italia SpA per l’utenza XXXXXXXXX di tipo business, l’applicazione di condizioni

contrattuali diverse da quelle pattuite. Nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato di aver aderito on-line in data 22/04/2020 ad un contratto per una nuova linea telefonica in fibra, pari ad euro 25.00 mensili come da conferma ricevuta in pari data con e-mail da Vodafone Italia SpA. La tariffa mensile pattuita di cui sopra, non è mai stata applicata. Di aver reclamato l'errata fatturazione sia a mezzo del servizio clienti che con e-mail. Solo in seguito della missiva pec inviata in data 21/09/2020, la Vodafone Italia SpA ha applicato in fattura un parziale rimborso. Ad oggi, nonostante i reclami fatti vengono fatturati e prelevati indebitamente a mezzo RID euro 107,36 a fronte dei 25, 00 euro mensili pattuiti. In sede di repliche l'istante ha ribadito ulteriormente quanto segue. In via preliminare ha significato di aver reclamato l'errata fatturazione già in data 03/08/2020 a mezzo e-mail nello specifico, la prima fattura ricevuta la n. AM13056995 del 15/07/2020 ed in data 17/08/2020 di aver sollecitato la risposta alla Vodafone ma senza alcun risultato. Inoltre, di aver inviato in data 21/09/2020 un altro reclamo a mezzo pec a cui l'operatore ha dato riscontro riconoscendo in fattura un parziale rimborso. Pertanto, in questa sede, è stato dimostrato dall'utente che l'errata fatturazione è stata prontamente contestata e che non è stata accettata. Proseguendo ha ribadito di aver pagato tutte le fatture anche se errate, onde scongiurare da parte dell'operatore in causa l'interruzione dei servizi considerato anche l'intervenuto stato di pandemia. Ha ribadito che l'interruzione dei servizi è avvenuta ed è stata messa in atto dal servizio "antifrodi" a causa dell'errata creazione dell'anagrafica cliente, servizi poi riattivati a seguito del reclamo fatto con pratica n. 18433469. Altresì, ha ribadito che nel caso in questione, risulta influente, la dichiarazione resa dalla società in memoria in relazione alla "conservazione dei dati telefonici" (sei mesi), in ragione che le fatture una qualvolta ricevute sono state contestate nei termini previsti ed il piano prescelto non prevedeva addebiti a consumo e tali addebiti, non sono presenti nelle fatture. In conclusione delle repliche, l'utente ha insistito per l'accoglimento di tutte le richieste fatte e nel contempo ha dichiarato di riservarsi la possibilità di porre in essere ogni più ampia azione, a propria tutela. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: 1) un indennizzo forfettario per maggior fatturazione; 2) un indennizzo per il tempo dedicato alle decine di giornate perse tra call-center e servizio clienti, prima per l'errata anagrafica inserita con distacco servizio e poi per ottenere una corretta fatturazione peraltro mai avvenuta; 3) la chiusura del contratto mai attivato alle condizioni pattuite con possibilità di migrazione senza penali. In sede di repliche

L'operatore Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile – Teletu) di seguito solo società e/o operatore o solo Vodafone, ha depositato la memoria ed ha argomentato quanto segue. In via preliminare ha evidenziato l'infondatezza delle richieste fatte dall'utente nella considerazione che nessuna anomalia è stata riscontrata sia nell'erogazione del servizio che per la fatturazione emessa. Proseguendo ha rilevato che nessun reclamo è stato inviato allo scrivente, avente i requisiti previsti dalla Condizioni Generali di Contratto, per le problematiche oggetto del presente procedimento e che in virtù di quanto previsto dalle sopra citate condizioni, le fatture emesse devono essere contestate unicamente entro i 45 giorni dalla loro emissione. Pertanto in assenza di contestazioni, le stesse si intendono accettate come da delibere dell'Autorità e dei Corecom (Co.Re.Com. Puglia del n. 22 del 17/04/2017); evidenziando che su tale tematica, si sono già espressi sia il Tribunale di Milano che quello di Roma (sentenze n. 12054/12 e n. 9292/12) dichiarando come accettate le fatture non contestate da parte dell'utente. Poi ha significato la tardività dei reclami di parte istante in quanto in tal caso, l'operatore non è in grado di produrre i dettagli, sia del traffico telefonico che dei dati, a giustificazione di quanto fatturato, concretandosi in tal modo anche una lesione del diritto di difesa da parte della stessa società. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, quest'ultimi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi. Quindi sul punto, ha testualmente riportato quanto indicato dall'Autorità nella determina n. 49/15/DIT che, in aderenza a quanto disposto dall'art. 123 del codice della Privacy, "gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il 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 a agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo". Pertanto, nel caso in questione, ha significato come si rileva fondamentale il reclamo da parte del cliente, il quale ha la duplice funzione; quella di contestazione per lo stesso cliente e l'altra di avvertimento per l'operatore. Avvertimento quest'ultimo che permettere proprio all'operatore di effettuare le verifiche del caso e di predisporre se dovuti, gli storni ed i rimborsi. Allo stesso modo risulta rilevante il diritto di difesa dell'operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto, il quale pertanto non deve essere in nessun caso leso. Proprio in ragione di quanto sopra l'Agcom, nelle propri delibere, ha inteso limitare che le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche sono quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto (delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n.

89/15/ CIR, n.65/15/CIR n. 22/16/CIR, del. 165/15/CIR, ). Nel proseguo della memoria e nel merito la Vodafone 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 indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Pertanto ne 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; inoltre manca da parte istante una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del contratto, della Carta dei Servizi nonché delle Delibere Agcom, così come invece richiesto dalla delibera sopra citata. Né, tanto meno, in questa sede l'utente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano comportare una dichiarazione di responsabilità da parte della società scrivente. Inoltre la Vodafone ha dichiarato, che l'utente sia sotto il profilo amministrativo che contabile è attualmente attivo e non risulta essere presente alcun situazione insoluta a suo carico. In conclusione della memoria difensiva, la società attese le motivazioni di cui sopra, ha reiterato tutte le eccezioni fatte ed ha contestato altresì, le affermazioni dell'utente ma in particolare le richieste di indennizzo, storno e rimborso e ne ha chiesto il rigetto integrale, in quanto infondate sia in fatto che in diritto.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare un parziale accoglimento, per le motivazioni che seguono. Nel merito, non può essere accolta la richiesta di cui al punto 3) in quanto non risulta in atti alcuna richiesta di cessazione del contratto di cui si discute. Parimenti non può essere accolta quella di cui al punto 2) atteso che per i disservizi lamentati quali l'errata anagrafica inserita ed il distacco dei servizi, non risulta depositata al fascicolo alcuna documentazione probante, né pertinente. Ciò premesso, nel proseguo ed attese le ulteriori lamentele dell'istante si argomenta quanto segue. Dalla disanima degli atti al fascicolo è risultato provato da parte dell'istante di aver reclamato a mezzo pec nella data del 21/09/2020 le fatture ricevute. Nello specifico in tale data l'utente ha reclamato la fattura n. AM13056995 del 15/07/2020 pari ad euro 75,64 e la fattura n. AM17088931 del 15/09/2020 di euro 104,92, causa gli importi non congrui rispetto alle condizioni contrattuali pattuite con ordine on-line nella data del 22/04/2020, ordine quest'ultimo confermato da Vodafone con e-mail del 22/04/2020 ed agli atti depositato. Ordine che nella missiva di reclamo di cui sopra, l'istante ha così specificamente dettagliato: Offerta Onenet P.iva Smartworking - Tariffa OneBusiness : OneNet P.iva Smartworking, Tecnologia Fibra Misto Rame 200Mbps, Smartphone Red Data Sim Dati 15G per i tuoi device ed internet illimitato su mail, costo ricorrente pari ad 25.00 euro, ovvero mensile. Sempre ed attesa la documentazione al fascicolo è risultato inoltre che la missiva di cui sopra, una qualvolta ricevuta dall'operatore è stata attenzionata, dal sig. Alfredo, quale responsabile del Servizio Clienti Vodafone nonché referente per l'utente in relazione alla sottoscrizione dell'offerta di cui si discute. Tale reclamo, da parte di Vodafone è risultato essere fondato e quindi accolto come da risposta pec inviata in data 28/09/2020 all'utente ed agli atti depositata. Nello specifico nella pec di risposta di Vodafone e di cui sopra, è stato testualmente riportato quanto segue "Dopo aver esaminato l'accaduto, Le confermo che abbiamo provveduto ad effettuare il rimborso di quanto a noi pagato sino ad oggi e non dovuto pari ad euro 39.00 +Iva. Il rimborso sarà visibile sulla fattura che verrà emessa il 13/11/2020". In ragione di quanto sopra riportato nonché in atti documentato è risultato quanto segue. In primis, che l'utente ha contestato le fatture ricevute e la Vodafone ha accolto le lamentele fatte ed ha effettuato nella fattura emessa in data 13/11/2020 un rimborso parziale così come anche dichiarato da parte dell'istante. E' risultato altresì, che a fronte di quanto oggi lamentato dall'utente la società nello scritto difensivo si è limitata ad asserire di non aver ricevuto alcun reclamo, evenienza quest'ultima smentita documentalmente dall'utente come da missiva di cui sopra. Ed ancora che la società a propria discolpa, non ha depositato in atti in uno alla memoria, alcuna fattura emessa, né un'eventuale differente offerta sottoscritta dall'utente a fronte di quella fatta on-line nella data del 22/04/2020 ed in atti depositata, ma unicamente la propria Carta dei Servizi. Pertanto ed in ragione di quanto sopra argomentato nonché al fascicolo documentato, si dispone in favore dell'utente quanto segue. La Vodafone, è tenuta, se non già provveduto, al ricalcolo delle fatture per l'utenza di tipo business XXXXXXXX, a far data da quelle emesse successivamente la data del 13/11/2020, applicando gli importi di cui all'ordine on-line del 22/04/2020, con conseguenziale storno e rimborso all'istante delle eventuali somme versate in eccesso. Attesa la fattispecie in di cui si discute, non può trovare accoglimento la richiesta dell'utente e di cui al punto 1) nella considerazione che la società Vodafone, si è solo limitata a fatturare degli importi

difformi a quelli convenuti contrattualmente, e non ha invece fatturato dei servizi e/o dei profili tariffari non richiesti dall'istante.

#### DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 30/09/2021, è tenuta a , se non già provveduto, al ricalcolo delle fatture emesse per l'utenza di tipo business XXXXXXXXX, a far data da quelle emesse successivamente la data del 13/11/2020, applicando gli importi di cui all'ordine on-line del 22/04/2020, con conseguenziale storno e rimborso all'istante delle eventuali somme versate in eccesso. 2. Il rigetto delle ulteriori richieste.

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  
Gianpaolo Simone