

DETERMINA Fascicolo n. GU14/257390/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mxxx
Gxxx Ditta - 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 della società Mxxx G. Ditta , del 15/03/2020 acquisita con protocollo n. 0115773 del 15/03/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l’istanza di definizione l’istante lamentava che: “il contratto stipulato prevedeva un costo di 39euro per il negozio e 19 euro per casa per cui totale di 58 euro mensili + iva per cui il prezzo mensile concordato doveva essere 70 euro mensili e bimestrale circa 141,52 euro ma come da foto nello storico tutte le fatture sono sempre molto oltre questo importo concordato. infatti già nel dicembre 2017 fu aperta una istanza di

conciliazione con prot. n° 17-C-01398 e ci fu una transattiva iniziale ma anche dopo la transattiva il problema persisteva, ci sono stati per ogni fattura un reclamo via pec, davvero tanti reclami perché le fatture sempre ben oltre l'importo sottoscritto in fine l'ultimo reclamo di gennaio tramite i forum Vodafone scopriamo che ci sono stati aumenti di tariffa ma che a noi per iscritto via pec non sono mai stati comunicati e né in email. Pertanto dal 06 novembre 2015 ad oggi il contratto non ha mai rispettato quanto sottoscritto come da foto dell'offerta sintetizzata dall'agenzia e così come sottoscritta. come discusso in fase di udienza a tutto questo c'è anche un sms riferito al rimborso come da delibera 269/18/CONS riferito alla possibilità di eccepire il rimborso dal 23 giugno 2017 fino al ritorno dalla fatturazione su base mensile il 5 aprile 2018 e dal sito voda.it/ fatturazionemensilebusiness abbiamo verificato e Vodafone Italia spa ha offerto diverse opzioni tra cui 6gb mensili per 6 mesi che abbiamo richiesto ma invece poi alla fine invece di attivare l'offerta proposta e da noi accettata hanno rimborsato 55 euro in fattura che non abbiamo richiesto, che senso ha proporre qualcosa e poi darne un'altra? si allega conversazione chat con operatori Vodafone Italia spa". Sugli assunti premessi ha chiesto: "1327 giorni di tariffazione non congrua con sottoscrizione per 5 euro al giorno come da art. 9: - Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS pari al totale di 6635 euro; - indennizzo per mancata e/o tardata risposta al reclamo scritto via pec di gennaio pari a 300 come da art. 12 - Allegato A alla delibera n. 347/18/ CONS - ristoro spese 200 euro - stabilizzare la fatturazione all'importo sottoscritto; - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 7135".

Si costituiva Vodafone Italia S.p.a., deducendo: "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 a favore della ditta ricorrente. La scrivente società, difatti, rileva di aver applicato correttamente le condizioni contrattuali pattuite tra le parti. A ciò si aggiunge 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 (cfr. all. 1). In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente". Proseguiva evidenziando "l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi. In tal caso, difatti, 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". Precisa che "la decisione assunta dalla Martinelli Gregorio Ditta di interrompere del tutto il pagamento delle fatture emesse dal mese di marzo 2019 sino ad oggi, ovvero per circa due anni (sic!), è assolutamente illegittima ed arbitraria, essendo del tutto evidente che l'avvenuta contestazione di alcune voci non poteva comunque giustificare l'integrale omesso pagamento dei documenti contabili emessi dal gestore, nei quali erano comprese voci non contestate ed in cui era registrato ingente traffico telefonico (cfr. all. 2)". Nel merito, poi, eccepisce "l'inammissibilità delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso poiché infondate in fatto oltre che in diritto. 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 Vodafone, inoltre, eccepisce la non applicabilità al caso di cui si discute del richiamato art. 9, comma 1, dell'allegato A della Delibera 347/2018/CONS il quale testualmente recita: 'Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione'. Come *ictu oculi* evidente, difatti, nessuna attivazione non richiesta di servizi è mai stata effettuata da Vodafone avendo l'istante, meramente, contestato l'applicazione di condizioni contrattuali asseritamente difformi da quelle pattuite. Peraltro, come sopra descritto, la Mxxx Gxxx Ditta, pur avendo regolarmente fruito dei servizi, ha omesso integralmente il pagamento delle ultime undici fatture emesse con conseguente, grave, documento per la scrivente società non avendo l'istante eseguito il versamento della somma non oggetto di contestazione, in totale spregio di quanto stabilito dalla normativa Agcom. Come stabilito dalla normativa di settore, difatti, è in ogni caso onere dell'utente effettuare il saldo degli importi non contestati, nello specifico euro 141,52 a bimestre. Infine, deduce che "sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 1.528,41". Concludeva Vodafone Italia S.p.a. reiterando "le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande *ex adverso* avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa". In via subordinata, "richiede 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, ad oggi pari all'importo di euro 1.528,41". Nella memoria depositata dall'istante in controdeduzione a quanto sostenuto da Vodafone, viene precisato che "in data 07/11/2020, sono state allegare e depositate nel fascicolo le prove contabili che il cliente ha pagato le seguenti Fatture per l'importo previsto da contratto e giammai rispettato dalla medesima soc. Vodafone Italia Spa: 1. PAG_FATT_AM04355044; 2. PAGAMENTO_FATT_AM00015240; 3. PAGAMENTO_FATT_AM12535750; 4. PAGAMENTO_FATT_AM08483550; 5. PAGAMENTO_FATT__AM08483550. Si evidenzia che a seguito di una problematica Giuridico-Legale tra la nuova e la vecchia proprietà dell'immobile ove il sig. Martinelli svolgeva la sua attività e dove è installata la linea, il sig. Martinelli ha lasciato il locale definitivamente il 15 Settembre 2020 riconsegnando le chiavi alla attuale proprietà dell'immobile ed il 13 ottobre ha definitivamente e come da documentazione allegata, ALL.1 ed anche come rappresentato dal suo avvocato a mezzo PEC è stato comunicato il rilascio del locale che poi è stato perfezionato con la sottoscrizione del foglio di rilascio in comune accordo in data 03/12/2020 come da ALL.2 annesso. Inoltre e non per finire, quanto dichiarato dalla Soc. Vodafone Italia Spa, riguardo alle fatture giammai contestate, si allegano screenshot di tutte le e-mail inviate per contestare tutte le fatture ricevute dalla data di attivazione Linea sino a prima di aprire il Procedimento UG/140124/2019 conclusosi con mancato accordo e trasformato poi in Procedimento GU14/257390/2020". Prosegue a sostegno di quanto assunto affermando che: "Come da ALL.3 e ALL.4 sono state mandate 42 e-mails di reclamo e come da ALL.5 sono state inviate 10 e-mail pec a: 1. vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it 2. ufficio10.padova@mail.vodafone.it 3. servizioclienti.vodafone-01@mail.vodafone.it 4. Ufficio10.PADOVA@mail.vodafone.it 5. servizioclienti.primaclassepiva@vodafone.pec.it Per tanto le succitate e-mail essendo ufficiali della soc. Vodafone Italia Spa, è palesamente non veritiero che il cliente Gregorio Martinelli giammai ha reclamato e contestato quanto fatturato, anzi, tutt'altro, a seguito di questi 51 e-mail di reclamo, ove gli importi di fatturazione giammai sono stati corretti e per tanto, proprio a seguito di questa giammai ed inadempita correzione e normalizzazione della fatturazione si è giunti ad aprire la procedura Co.re.com". In conclusione, "oltre a quanto già indicato nelle richieste, dato che il Sig. Martinelli sta cessando l'attività chiediamo quanto segue: 1. La linea con numero 0688XXXXXX sia cessata e chiusa totalmente alla data del 15 Settembre 2020; 2. La linea con numero 0688XXXXXX sia liberata da poter passare ad altro gestore di rete fissa ad uso domestico senza P.IVA; 3. La linea con numero 347XXXXXXXXX sia trasformata in ricaricabile per poter poi migrare e passare ad altro operatore di Telefonia Mobile senza alcun costo a mio carico".

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di fare al gestore. Le richieste dell'istante possono essere parzialmente accolte. Dall'istruttoria è emerso, e Vodafone non ha contestato, che l'utente ha sottoscritto un contratto che prevedeva il pagamento bimestrale di € 160,00 per due linee fisse ed una mobile. Dallo storico delle fatture, anch'esso non contestato dal gestore, sono emersi pagamenti superiori rispetto a quelli pattuiti reclamati dall'utente in data 28.1.2019 a mezzo pec. La domanda di restituzione degli importi a tale titolo addebitati viene quindi accolta, ma con la seguente limitazione. L'attuale disciplina in materia di tutela dei dati personali (D.Lgs. 1 giugno 2003 n. 196), all'art. 123 comma 1, prevede che: "I dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazioni o di un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2,3 e 5". Il comma 2 dispone inoltre che "Il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari ai fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale". Dalla lettura di tale articolo consegue che 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 agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo (in tal senso, si è espressa l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la Determina n. 49/15/DIT). Alla luce di quanto descritto, discende il diritto dell'utente allo storno/rimborso delle somme in eccedenza contabilizzate dai sei mesi antecedenti la data del reclamo del 28.1.2019 e fino alla cessazione della linea. Infine, deve essere riconosciuto l'indennizzo richiesto e quantificato in € 300,00, ai sensi dell'art. 12 Allegato A della Delibera n. 347/18/Cons, per mancata risposta al reclamo del 28.1.2019.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 15/03/2020, è tenuta a stornare/rimborsare le somme in eccedenza contabilizzate dai sei mesi antecedenti la data del reclamo del 28.1.2019 e fino alla cessazione della linea nonché a corrispondere la somma di € 300,00 oltre interessi 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

f.to