

Verbale n. 8

Adunanza del 13 settembre 2019

L'anno duemiladiciannove, il giorno tredici del mese di settembre, alle ore 15.00, in Torino presso la Sede del Corecom Piemonte, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretaria verbalizzante.

Assente giustificato:

Delibera n. 37 - 2019

Oggetto: Definizione della controversia GU14 215/2018 – XXX ONLUS / VODAFONE ITALIA SPA (già Vodafone Omnitel B.V.)

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;*

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;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 28/11/2017 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte adottata con Delibera UDP del 28/12/2017 e in particolare l'art. 5 c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza GU14 n. 1.11.12.5/215/2018 del 28.05.2018 con cui il XXX ONLUS, in persona del suo legale rappresentante pro-tempore, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società VODAFONE ITALIA SPA (già VODAFONE OMNITEL B.V., di seguito, VODAFONE) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 07.06.2018 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA le note del 21.08.2018 e del 26.11.2018 con le quali le parti sono state convocate per le udienze del 26.09.2018 e del 06.12.2018;

UDITE le parti nelle predette udienze;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento;

UDITA la relazione dell' avv. Vittorio Del Monte

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia

L' istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- di essere cliente di Vodafone dal 2008 nel fisso e nel mobile (per un totale di 403 sim voce e 335 sim dati) in modo "interrotto";
- di utilizzare le sim per il servizio di soccorso antincendio;
- di avere richiesto al gestore, a maggio 2017, una riduzione dei canoni non riuscendo più a rimanere nei Budget e in quanto le tariffe di altri operatori risultavano più basse;
- di avere deciso a giugno, avendo l'agente Vodafone riferito che la compagnia faceva gli sconti solo per "prendere i clienti di un altro operatore", di cambiare operatore;

- di vedersi addebitare sulla fattura AH11669552 del 05.07.2017, nonostante fossero stati clienti storici di Vodafone, gli importi di € 3.000,00 di penali su 30 sim senza telefono con la voce generica “*addebito costo di attivazione (disattivazione Piano Zero avvenuta prima del 24.mo rinnovo)*” e di € 22.259,48 con la voce generica “*conguaglio corrispettivo Servizi Digitali*”;
- di contestare detti costi in quanto le sim erano con Vodafone da più di 24 mesi e perché gli addebiti sono contrari al DL 7/2007;
- che, inoltre, l’addebito “*conguaglio corrispettivo Servizi Digitali*” è un costo indefinito che non si sa a cosa si riferisca;
- di avere inoltre rilevato, controllando le fatture precedenti, degli addebiti anomali per servizi mai richiesti: costi con la voce “*servizio digital*”, dati extra soglia mai autorizzati, servizio capogruppo 14€/ mese, servizio Extra Internet 1GB;
- di avere pertanto inviato in data 24.07.2017 lettera di reclamo contestando le penali e i costi indefiniti dei servizi digitali e di avere pagato per differenza la fattura;
- di avere inoltre contestato le voci anomale riscontrate e di avere richiesto le prove di attivazione degli ultimi 6 mesi o il rimborso degli indebiti pagati nonché copia dei contratti sottoscritti da dove evincere l’attivazione dei servizi extra (servizio capogruppo – servizio Extra Internet 1GB) e l’invio degli sms di autorizzazione del traffico extra soglia inviati;
- che il gestore non riscontrava il reclamo e minacciava la sospensione del servizio che veniva prontamente contestata con lettera di reclamo;
- di avere nel contempo ricevuto la fattura AH15349831 del 30.08.2017 in cui veniva addebitata la somma di € 25.733,83 + IVA su 335 sim dati 7 sim voce con le voci generiche “*Addebito costo di attivazione (disattivazione Piano Zero avvenuta prima del 24.mo rinnovo)*”, “*corrispettivo Internet per sempre*” e € 1.147,58 + IVA “*conguaglio corrispettivo Servizi Digitali*”;
- di contestare i predetti costi in quanto contrari al DL 7/2007, perché le sim erano con Vodafone da più di 24 mesi e in quanto gli addebiti dei servizi digitali sono voci indefinite che non si sa a cosa si riferiscano;
- di avere pagato la fattura n. AH15349831 per differenza € 4.366,53 (36.908,60 – 32.615,27 + 73,20 Extra Internet 1GB);
- di avere in data 12.09.2017 inviato un nuovo reclamo richiedendo nuovamente copia dei contratti e prove di attivazione;
- che in data 04.11.2017 il gestore rispondeva finalmente ma con risposta generica sostenendo che i contributi di disattivazione erano quelli previsti da contratto così come i costi, e che i 14,00 € “*non sono un costo*”;
- che il contratto più volte richiesto non veniva inviato perché nella richiesta doveva esserci esplicita indicazione della richiesta di accesso ai propri dati personali, ex art 7 del D.Lgs. n. 196/2003 codice in materia di protezione dei dati personali;

- di avere ancora inviato il 05.11.2017 lettera A. R. per richiedere la copia dei contratti dal 2012, a fronte della quale il gestore inviava minaccia di sospensione del servizio;
- che Vodafone rispondeva una seconda volta sempre in modo generico affermando gli addebiti risultavano corretti in base ad agevolazioni ricevute, senza indicare quali fossero e non inviando i contratti richiesti seguendo le loro indicazioni;
- che a seguito di propria risposta inviata il 22.11.2017, i contratti non venivano più inviati e si ricevevano minacce giornaliere di sospensione;
- di avere pertanto presentato in data 05.01.2017 formulario UG;
- di avere appreso il 22.02.2018 che il gestore ha recepito il pagamento per differenza di € 9.476,76 solo il 25.10.2017 e ha quindi emesso nota di credito.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) copia dei contratti dal 2012;
- 2) storno dell'insoluto perché riguardante penali non dovute e costi non identificabili;
- 3) rimborso dei costi fino al 2012 (in realtà, leggasi 2017, come precisato dal ricorrente nel verbale di udienza del 06.12.2018) dei suddetti servizi: servizio digitali, dati extra soglia mai autorizzati, servizio capogruppo 14 € / mese, Servizio Extra Internet 1GB;
- 4) indennizzo per indebita attivazione dei servizi: dati extra soglia, servizio capogruppo 14 € / mese, servizio extra internet 1 GB;
- 5) indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 24.07.2017;
- 6) il rimborso delle spese necessarie all'espletamento delle procedure (Corecom, Agcom) il cui importo si rimette alla decisione dell'Autorità ai sensi dell'art. 19, comma 6 della delibera 173/07/CONS.

La Società VODAFONE non presentava memoria difensiva entro i 30 giorni dall'avvio del procedimento; l'istante, conseguentemente, produceva in data 16.07.2018 memoria nella quale, in via preliminare, richiedeva l'inammissibilità delle memorie ricevute dal gestore perché, appunto, non trasmesse nei termini succitati anche al Corecom Piemonte.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito

Si osserva preliminarmente che la domanda *sub* 1) richiedente "copia dei contratti dal 2012" non può costituire oggetto del presente giudicato, in quanto sono da rigettarsi le richieste che esulano dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione, così come previsto dall'art. 19, comma 4) della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

Parimenti in tale ambito occorre dichiarare, ai sensi dell'art. 16, comma 2 del Regolamento, l'irricevibilità delle memorie difensive inviate da Vodafone soltanto a parte istante e non anche all'Ufficio scrivente.

B) Nel merito

Nel merito le domande dell'istante risultano parzialmente accoglibili nei limiti e per i motivi che seguono.

Le doglianze dell'istante riguardano *in primis* le due fatture nn. AH11669552 del 05.07.2017 e AH15349831 del 30.08.2017, recanti importi contestati e/o non riconosciuti.

Va osservato che parte ricorrente ha documentato di avere prontamente contestato le due fatture nelle date 24.07.2017 e 12.09.2017 e di averle comunque pagate per differenza.

Va innanzitutto rammentato che, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass. Civ. Sez. II, 17 febbraio 1986 n. 947), la bolletta/conto telefonico, alla cui emissione l'utente non partecipa, si presenta in concreto come atto unilaterale di mera natura contabile non dissimile dalla fattura, che si limita a rappresentare una data situazione secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore e 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 del conto telefonico nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (argomentando da Cass., Civ.II, 28 maggio 2004, n. 10313).

A fronte dei reclami sporti, la società Vodafone rispondeva per la prima volta (secondo la documentazione agli atti prodotta dall'istante) in data 04.10.2017 limitandosi laconicamente a confermare che *“il contributo di disattivazione è quello previsto dal suo contratto”*, che i costi extra dati ed extra 1gb rientravano nel piano tariffario e che gli importi capogruppo di 14 Euro costituivano *“un importo base inserito nel calcolo dello Sconto Grandi Clienti”* (linea confermata anche con successivo riscontro del 21.11.2017).

Posta anche l'assenza di difesa del gestore nel presente procedimento (che consente al decisore, stante il principio di non contestazione di cui all'art. 115, comma 1 c.p.c., costantemente applicato dall'Autorità, di considerare provato quanto dedotto dall'istante laddove l'operatore non svolga deduzioni o difese atte a confutare quanto contestato dalla controparte), va quindi rilevato che lo stesso avrebbe pertanto dovuto dimostrare l'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso anticipato ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione ai sensi dell'art. 1, comma 3) della L. 40/2007, *“ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per poter procedere alla disattivazione”* (v. in tal senso Agcom Delibera n. 70/10/CIR); va inoltre rilevato che non è stato nemmeno dimostrato che le somme richieste potessero essere congrue rispetto ad eventuali vantaggi tariffari goduti o ad agevolazioni di prezzo applicate, così come non è stata dimostrata la debenza contrattuale degli altri importi non riconosciuti perché, secondo l'utente, *“non identificabili”*.

Alla luce di quanto sopra, si ritengono conseguentemente illegittimi i corrispettivi per recesso anticipato applicati dal gestore (V. in tal senso Corecom Calabria Delibera n. 17/10); quest'ultimo sarà pertanto tenuto a stornare quanto contestato dall'odierno ricorrente, ivi comprese le non giustificate voci rispetto ai reclami sporti. Conseguentemente, Vodafone sarà tenuto a stornare dalle due fatture in contestazione ogni residuo insoluto che, secondo quanto rappresentato in un suo riscontro del 21.11.2017 (doc “1” agli atti) ammontava, a quella data, ad € 59.190,97 (€ 35.734,24 per la fattura n. AH11669552, € 32.542,07 per la fattura n. AH15349831 e - € 9.085,34 quale nota di credito n. AH19045175 del 25.10.2017).

Con riferimento alle richieste di rimborso dei costi fino al 2017 dei servizi Dati extra, servizio capogruppo 14 € / mese e servizio Extra Internet 1GB va rilevato che tale domanda non risulta determinata in quanto non emergono dall'esposizione dei fatti indicazioni di sorta atte a chiarire il *quantum* delle somme di cui si chiede il rimborso né le relative fatture di

riferimento; inoltre, non è stato precisata la data a partire dalla quale sarebbero stati fatturati tali costi, limitandosi l'utente a dichiarare di averli riscontrati controllando "le fatture precedenti".

Va altresì considerato che il Corpo ricorrente non ha dettagliato in narrativa quali condizioni economiche fossero state pattuite e quali servizi fossero effettivamente stati richiesti alla stipula contrattuale; inoltre, non vi è agli atti alcun riscontro documentale che possa supportare la suddetta affermazione, non avendo la società stessa provveduto ad allegare alla domanda introduttiva almeno un preventivo.

Considerato ancora che l'onere della prova gravante sul gestore non esclude un sia pur minimo onere di allegazione dell'utente (che, si ribadisce, sulla specifica domanda non ha prodotto alcuna prova documentale né allegato una carenza di trasparenza contrattuale), l'ufficio scrivente è perciò impossibilitato ad accertare quanto genericamente asserito dalla società istante, con conseguente rigetto delle domande poste *sub* 3) e 4).

Relativamente infine al mancato riscontro al reclamo del 24.07.2017, parte ricorrente ha depositato copia dello stesso, inviato al gestore a mezzo raccomandata A.R. Ha altresì allegato copia della ricevuta di avvenuta consegna del 26/07/2018, lamentando il mancato riscontro al reclamo e chiedendo il relativo indennizzo previsto dalla delibera 73/11/CONS.

La disamina documentale ha permesso di confermare quanto affermato dall'istante perché il primo tra i riscontri ricevuti, allegato dall'utente, reca infatti data 04.10.2017 e sembrerebbe afferire a reclamo effettuato successivamente (viene infatti richiamata dal gestore richiesta all'11.09).

La mancata risposta al reclamo, nei termini stabiliti dalla carta dei servizi e dalle delibere dell'Autorità, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta la reclamo", indennizzo da computarsi ai sensi dell'art. 11 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS "Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00".

Pertanto, posto che l'operatore VODAFONE, in assenza di memoria difensiva, non ha fornito prova di aver risposto al reclamo secondo i termini previsti dalla Carta dei Servizi, si deve pertanto considerare la data dell'udienza di conciliazione (07/03/18), ove l'istante ha avuto sicuramente modo di interloquire con un rappresentante dell'operatore sui disservizi occorsi, quale termine del periodo indennizzabile, per un totale di 181 giorni (già dedotti i 45 giorni previsti dalla delibera 179/03/CSP) e quindi € 181,00.

Infine, poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, ne consegue che l'indennizzo come finora determinato dovrà essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

C) Sulle spese del procedimento.

Si ritiene equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di € 150,00 (centocinquanta/00) in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal XXX ONLUS, in persona del suo legale rappresentante pro-tempore, elettivamente domiciliato presso XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore VODAFONE, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **Stornare** dalla fattura n. AH11669552 del 05.07.2017 ogni insoluto residuo;
- **Stornare** dalla fattura n. AH15349831 del 30.08.2017 ogni insoluto residuo;
- **Corrispondere** all'istante, a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, la somma di € 181,00;
- **Corrispondere** all'istante, a titolo di spese del procedimento, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di €. 150,00.

Rigetta le domande sub 1), 3) e 4).

L'indennizzo come sopra determinato dovrà essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento 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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte