

DELIBERA N. 46 - 2019

**XXX SRL / VODAFONE ITALIA SPA (HO. MOBILE - TELETU)
(GU14/30877/2018)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 13/09/2019;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 353/19/CONS, del 18 luglio 2019, recante “*Modifica del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

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 “*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 data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

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

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;

VISTA l'istanza di XXX SRL del 15/10/2018 acquisita con protocollo n. 0157636 del 15/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La XXX srl con istanza introduttiva ha rappresentato quanto segue : 1) La società ha stipulato con Vodafone un contratto linea voce + dati in data 13.07.2015 (allegato 1). 2. Nel contratto non risultano essere state richieste le seguenti sim: XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, che tuttavia sono state addebitate alla XXX S.r.l. per circa 460,00 euro a fattura. 3. Tali sim, oltre a non essere mai state richieste, non risultano neanche essere mai state attivate e/o consegnate alla XXX srl, così come evidenziato dalla dichiarazione del sig. XXX Del Conte del 22.06.2018, agente di commercio della Vodafone incaricato della stipula del contratto, il quale afferma testualmente "Come da contratto non sono presenti Sim voce. Se fossero state inserite successivamente per un errore di order entry o di successive richieste non ne ho la più pallida idea" (allegato 2). 4. Si precisa che molte delle fatture emesse non sono state inviate alla XXX srl, la quale si accorse degli addebiti ingiustificati solo molto tempo dopo l'inizio del rapporto contrattuale, verificando l'estratto del conto corrente bancario, su cui erano addebitate le fatture. 5. In data 27.09.2017 l'XXX inviava alla Vodafone formale richiesta di invio delle fatture emesse in modo da verificare l'entità delle somme illegittimamente addebitate, ma la stessa non ha mai provveduto a rispondere. 6. In data 15.05.2018 è stato inviato dalla stessa XXX un secondo reclamo, anch'esso rimasto inevaso. 7. In data 04.10.2018 si è tenuta l'udienza di conciliazione presso il Co.re.Com Piemonte, la quale si è conclusa con un verbale di mancato accordo. 8. In merito alle memorie di parte resistente, Vodafone S.p.a., si segnala che la XXX s.r.l. è rappresentata dall'XXX dal 27.09.2017 e che, a quest'ultima non è mai pervenuta la dichiarazione, che Vodafone asserisce di aver inviato in data 02.08.2018. Allo stesso modo l'informativa non è mai pervenuta neanche allo scrivente studio legale. Tutto ciò premesso, la XXX, come rappresentata, ha chiesto: 1. Invio di tutte le fatture emesse per la verifica degli addebiti; 2. Riconoscimento degli indennizzi previsti dall'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS art. 8 (Indennizzo per servizi non richiesti), in particolare dal 01.02.2016 al giorno di definizione della presente controversia, pari ad euro 5,00 per ogni giorno di addebito e per ogni sim mai richiesta; 3. Indennizzo per la mancata risposta ai reclami ai sensi dell'art. Articolo 11 (Indennizzi per mancata o ritardata risposta ai reclami) dall'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, pari ad 1 euro al giorno per ogni giorno di ritardo, pari ad euro 300,00; 4. Restituzione delle somme illegittimamente percepite dal gestore relative alle utenze di cui al punto 2. delle premesse, oltre interessi legali; 5. Storno di eventuali insoluti. 6. Riconoscimento delle spese legali.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha depositato controdeduzioni del seguente tenore: "Il Cliente contesta l'attivazione delle SIM Zero Easy M ed asserisce di non averle mai ricevute. Le SIM contestate sono: XXX attivata il 27/07/2015 e disattivata su richiesta del Cliente dalla data del 30/11/2017, e le SIM XXX, XXX, XXX, XXX e XXX attivate tutte in data 25/02/2016 e disattivate su richiesta del Cliente dalla data del 30/11/2017. In seguito alle analisi svolte a sistema rileviamo gestione contestazione con informativa del 02 Luglio 2018: "facciamo seguito alla Sua ultima segnalazione per informarla che per il disconoscimento del contratto, totale o parziale, associato al codice in oggetto, da parte del Cliente Suo assistito, è necessario effettuare denuncia di Frode contro ignoti presso le Autorità di Pubblica Sicurezza ed inviarla al numero di fax XXX o alla Casella Postale XXX. Tale denuncia non è pervenuta nei nostri archivi". A sistema è presente Reclamo Legale gestito con invio Informativa Vodafone ove viene comunicata la corretta procedura per denuncia Frode, ad oggi non presente nei sistemi Vodafone. Inoltre nessun reclamo formale è stato presentato dal Cliente circa l'errata fatturazione che, in base alle Condizioni Generali di Contratto, Art. 6.4 Reclami e procedure di conciliazione: 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 lettera raccomandata con avviso di ricevimento, o con le altre modalità convenute, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati. **IN ULTIMO VA RILEVATO CHE L'ISTANTE PRESENTA UN INSOLUTO DI EURO 352,58."**

3. Motivazione della decisione

A) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

B) Nel merito

Nel merito le domande dell'istante vanno parzialmente accolte per i motivi che seguono.

B1) Sulla richiesta di indennizzo per indebita attivazione, rimborso e storno somme non dovute.

La società esponente ha rappresentato, in sintesi, di aver stipulato un contratto con Vodafone in data 13.07.2015 per linea voce e dati e che in tale contratto non erano incluse le seguenti SIM: XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, le quali, tuttavia sono state addebitate alla XXX S.r.l. per circa 460,00 euro a fattura. A fronte di tale situazione la XXX ha pertanto chiesto il riconoscimento degli indennizzi per indebita attivazione, il rimborso delle somme indebitamente percepite, nonché lo storno di eventuali insoluti. L'operatore ha, in sintesi, eccepito che nel caso di specie il cliente avrebbe dovuto effettuare una denuncia di Frode contro ignoti presso le Autorità di Pubblica Sicurezza e inviarla al gestore, ma non risultava pervenuta alcuna denuncia. Vodafone respingeva inoltre la richiesta di rimborso in quanto il cliente avrebbe dovuto presentare reclamo in merito agli importi indicati nel conto telefonico per il Servizio entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricezione del conto telefonico.

Va in primo luogo rilevato che la società istante ha depositato copia di contratto intercorso con Vodafone, dall'esame del quale non si rinviene traccia delle SIM oggetto di contestazione. Dal canto suo l'operatore Vodafone non ha depositato copia del contratto in essere con la società istante. Secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass., Sent. n. 947/2006) l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e 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 e 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 del conto telefonico nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (argomentando da Cass., Civ. II, 28 maggio 2004, n. 10313). In riferimento ai fatti oggetto di contenzioso, l'operatore si limita ad escludere la propria responsabilità asserendo la regolarità degli addebiti ma non fornisce alcuna prova a sostegno di quanto dichiarato. Deve inoltre respingersi l'eccezione dell'operatore in merito alla mancata contestazione degli importi nel termine di 45 giorni dall'emissione della bolletta, in quanto la parte istante ha precisato che molte delle fatture emesse non erano state inviate alla XXX, la quale si accorse degli addebiti ingiustificati solo molto tempo dopo l'inizio del rapporto contrattuale, verificando l'estratto del conto corrente bancario. Ne consegue che, in assenza delle summenzionate condizioni, sussiste la responsabilità dell'operatore in ordine ai fatti contestati. Per quanto concerne la definizione degli importi che potranno essere oggetto di rimborso/storno, bisogna fare riferimento alla documentazione allegata agli atti da parte dell'operatore in seguito a specifica istanza istruttoria formulata da questo Ufficio in data 11/03/2019. Posto che l'operatore ha dichiarato che le SIM in oggetto sono state disattivate il 30/11/2017, occorre prendere in considerazione le fatture antecedenti a tale data e pertanto: la fattura AH21382121 del 29/11/2017 (6 SIM ricaricabili) €. 464,80, la fattura AH17653648 del 4/10/2017 (6 SIM ricaricabili) €. 474,80, la fattura AH13971443 del 9/08/2017 (6 SIM ricaricabili) €. 464,80, la fattura AH10301925 del 14/06/2017 (6 SIM ricaricabili) €. 505,80, la fattura AH06674507 del 20/04/2017 (6 SIM ricaricabili) €. 422,80, la fattura AH03088629 del 22/02/2017 (6 SIM ricaricabili) €. 432,80, la fattura AG17142115 del 3/11/2016 (6 SIM ricaricabili) €. 402,80, la fattura AG13713292 del 7/09/2016 (6 SIM ricaricabili) €. 382,80. Occorre poi prendere in considerazione la fattura AI01408612 del 24/01/2018 che, con riferimento alle numerazioni XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, addebita la somma complessiva di €. 409,85 a titolo di costi di disattivazione Piano Zero. Non può, per converso, essere presa in considerazione la fattura AI01408612 in quanto la voce "Altri addebiti e accrediti" per €. 409,85 risulta essere generica e come tale non immediatamente riconducibile alla vicenda de qua. Da ciò ne consegue, pertanto, l'obbligo da parte della società Vodafone di dar luogo al rimborso ovvero, in caso di mancato pagamento, allo storno, della cifra complessiva di €. 3.961,25 portata dalla somma degli importi come sopra richiamati. Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, l'operatore ha riconosciuto di aver ricevuto un reclamo relativo alla vicenda in oggetto e di avervi dato risposta con informativa del 2/07/2018. Pertanto, tenuto conto di tale data al solo fine di

circoscrivere il periodo temporale dell'avvenuta segnalazione e stante il disposto di cui all'art. 14, comma 4) e 13 comma 5) di cui all'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, si ritiene di riconoscere un indennizzo ai sensi dell'art. 9, comma 1) del citato Regolamento (indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti) pari a €. 5,00 per ogni giorno di attivazione a partire dal 2/07/2018 al 30/11/2018 (giorno di disattivazione), per un totale di giorni 151, e così per un totale complessivo di €. 755,00.

B2) Sulla richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

La società istante ha rappresentato di aver inviato, tramite Associazione consumatori, in data 27.09.2017 alla Vodafone formale richiesta di invio delle fatture emesse in modo da verificare l'entità delle somme illegittimamente addebitate, ma la stessa non ha mai provveduto a rispondere. Inoltre, in data 15.05.2018 veniva inviato dalla stessa XXX un secondo reclamo, anch'esso rimasto inevaso. Dall'esame della documentazione agli atti non si rinviene però copia della suddetta documentazione. Tuttavia l'operatore, come sopra accennato, ha riconosciuto nelle proprie controdeduzioni del 28/11/2018 di aver ricevuto un reclamo relativo alla vicenda in oggetto e di avervi dato risposta con informativa del 2/07/2018 (anch'essa non allegata agli atti). Con memoria di replica XXX ha precisato di non aver mai ricevuto tale documento. Pertanto, posto che l'operatore VODAFONE non ha fornito prova di aver risposto al reclamo secondo i termini previsti dalla Carta dei Servizi, non provvedendo a depositare copia documentale dello stesso, si ritiene equo e proporzionale riconoscere l'indennizzo spettante all'utente nella misura di € 300,00, così come previsto dall'art. 12, comma 1) dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

C. Sulle spese del procedimento.

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le difese da entrambi svolte, nonché le risultanze delle stesse, si ritiene congruo liquidare, secondo criteri di equità e proporzionalità di cui all'art. 6, comma 9 del Regolamento, l'importo di € 150,00 (centocinquanta) a titolo di rimborso spese dei procedimenti di conciliazione e definizione

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati, in parziale accoglimento dell'istanza, l'operatore VODAFONE, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

1. Rimborsare ovvero stornare, in caso di mancato pagamento, l'importo complessivo di €. 3.961,25 portato dalla somma delle cifre come meglio specificate al punto B1) in narrativa;

2. Corrispondere all'istante, a titolo di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti la somma di €. 755,00;

3. Corrispondere all'istante, a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, la somma di €. 300,00;

4. Corrispondere all'istante, a titolo di spese del procedimento, la somma di €. 150,00.

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

6. Il termine per ottemperare al presente provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento.

7. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Torino, 13 settembre 2019

IL PRESIDENTE