

**DELIBERA N. 19 - 2023**

**XXX/ VODAFONE ITALIA SPA (HO. MOBILE - TELETU)  
(GU14/325824/2020)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 27/04/2023;

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*” e s.m.i.;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

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*” e s.m.i.;

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

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 in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 12/09/2020 acquisita con protocollo n. 0372024 del 12/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica XXX, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

A luglio del 2019 riceveva una telefonata da una operatrice Vodafone che proponeva il passaggio in Vodafone della linea XXX ad un costo di 18 € al bimestre, comunicando la successiva spedizione del contratto. Nonostante il mancato invio del modulo contrattuale, dal 01/08/2019 Vodafone attivava la linea telefonica e ad ottobre del 2019 inviava la prima fattura XXX con dei costi doppi rispetto a quelli preventivati. In data 18.11.2019 l'istante inviava reclamo per contestare la fattura XXX e la mancata ricezione del contratto preventivato dalla loro operatrice e perché i costi preventivati (18 € bim) sono diversi da quelli fatturati. Vodafone non forniva alcun riscontro al mio reclamo.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

1) Rimborso di tutte le fatture emesse sulla linea XXX perché Vodafone ha indebitamente attivato il servizio senza un contratto.

2) Rientro in Tim in esenzione spese.

3) Indennizzo di 2.130 € per indebita attivazione del servizio (426 gg x 5 € dal 1/08/2019 (giorno di passaggio in vodafone senza avere un contratto al 30/09/2020, ipotizzando che la linea XXX rientri in Tim in data 30/09/2020 o alla data effettiva di rientro).

4) Indennizzo di 300 € per mancato riscontro al reclamo del 18/11/2019.

5) Il rimborso delle spese necessarie all'espletamento delle procedure (Corecom, Agcom) il cui importo si rimette alla decisione di codesta autorità ai sensi dell'art. 19 comma 6, della delibera 173/07/cons atteso che ho dovuto richiedere la consulenza tecnica visto che ho 90 anni.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue:

“[...]omissis...] La scrivente società, difatti, pone in rilievo che l'utente, in data 17.11.2019, ha attivato il profilo tariffario denominato “tutto facile fisso”. Non si riscontrano, pertanto, anomalie nella fatturazione emessa la quale appare conforme al profilo tariffario sottoscritto. Né, tanto meno, parte istante ha depositato documentazione a sostegno dell'asserita prospettazione di un canone bimestrale di euro 18,00. Ad ogni buon conto si pone in rilievo 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). [...]omissis...] 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, rileva l'assenza di segnalazioni di asseriti malfunzionamenti nonché di ticket tecnici, come visibile dalla schermata allegata alla presente memoria difensiva (cfr. all. 2). L'odierna esponente, infine, contesta la richiesta di indennizzo di euro 2.130,00 avanzata dall'utente a titolo di attivazione di servizi non richiesti. È, difatti, *ictu oculi* palese, che la problematica di cui si discute attenga, invero, ad una asserita applicazione di condizioni contrattuali difformi dal costo preventivato di euro 18,00 a bimestre e non, invece, all'attivazione di servizi mai domandati dalla Sig.ra XXX. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 164,15”. Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

Parte istante ha poi replicato alla suddetta memoria del gestore nei termini che seguono:

In riferimento “-2.1 Vodafone evidenzia 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 e nell'applicazione delle condizioni contrattuali pattuite.” Dichiarazione generica e non dimostrata perché la controparte non presenta alcun contratto che dimostri le condizioni pattuite e i servizi richiesti dall'istante. Considerato che l'istante avrebbe accettato di passare a Vodafone solo dopo aver ricevuto e firmato il contratto con le condizioni pattuite (come previsto dalle norme di legge e dalle normative per contratti telefonici chiusi a distanza) è evidente che trattasi di servizio indebitamente attivato da Vodafone.

In riferimento “La scrivente società, difatti, pone in rilievo che l'utente, in data 17.11.2019, ha attivato il profilo tariffario denominato tutto facile fisso. Non si riscontrano, pertanto, anomalie nella fatturazione emessa la quale appare conforme al profilo tariffario sottoscritto.”

La controparte continua con dichiarazioni generiche senza dimostrare il contratto con cui si sarebbe attivato il servizio. Nonostante l'istante l'abbia contestato il mancato ricevimento del contratto con lettera di reclamo del 17/11/2019 (vedi All.1). Vodafone

non consegna il contratto all'istante nè tantomeno lo presenta nelle presenti memorie e pertanto ai sensi dell'art. 57 del codice del consumo è evidente che la controparte ha attivato un servizio senza avere un regolare contratto e quindi deve indennizzare l'istante ai sensi dell'art.8 dell'Allegato A alla delibera n° 347/18/CONS dal 1/08/2019 alla data di rientro in Tim e rimborsare tutte le fatture emesse.

In riferimento “Né, tanto meno, parte istante ha depositato documentazione a sostegno dell'asserita prospettazione di un canone bimestrale di euro 18,00. Ad ogni buon conto si pone in rilievo 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. A sostegno di tale ultima eccezione, va richiamata una recentissima pronuncia del Co.Re.Com. Puglia (Del. N. 22 del 17/04/2017) in cui viene statuito, quale motivazione del rigetto dell'istanza di definizione della controversia, che: “la richiesta di storno della fattura debitoria non può essere accolta poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è onere dell'utente sporgere reclamo onde consentire all'Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate”.

E' bene evidenziare che non è l'istante a dover dimostrare il canone di 18 € / bimestrali ma è la controparte a dover presentare il contratto regolarmente firmato dall'istante a riprova dei servizi attivati e i relativi costi. Anche l'eccezione della mancata contestazione delle fatture è infondata nei fatti e nel diritto perché appena è arrivata la prima fattura (10/11/2019) senza che la controparte abbia inviato il contratto previsto e con dei costi diversi da quelli prospettati, l'istante l'ha prontamente contestata con reclamo inviato in data 17/11/2020 (vedi all.2) senza ricevere alcun riscontro dalla controparte. Inoltre a solo titolo conoscitivo si ricorda alla controparte che le fatture possono essere contestate secondo i termini di legge entro 5 anni dalla loro emissione e non i 45 gg asseriti da Vodafone.

In riferimento “Ancora, deve evidenziarsi 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. Agcom, del resto, si è espressa recentemente in tal senso, con la determina n. 49/15/DIT la quale ha statuito, in aderenza a quanto disposto dall'art. 123 del codice della Privacy, 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”. Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il Gestore al fine di permettergli le

verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. Parimenti rilevante è il diritto di difesa dell'operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto il quale non deve essere in nessun caso lesa. Per permettere, quindi, al Gestore un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l'AGCOM ha inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto. Per completezza, inoltre, sempre in tema di reclamo, è opportuno ribadire che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, l'utente ha in ogni caso l'onere di presentare reclamo per addebiti non riconosciuti entro 45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano e Tribunale di Roma, rispettivamente, con le sentenze n. 12054/12 e n. 9292/12, considerando come accettate le fatture non contestate.”

Si consiglia alla controparte di leggere il ricorso prima di fare copia incolla di parti di delibere perché l'istante non ha mai richiesto il dettaglio del traffico delle fatture che non sono oggetto del contendere del presente ricorso.

In riferimento “-2.2 Nel merito, poi, si eccepisce 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”.

Eccezione generica e priva di valore, l'istante non ha chiesto alcuna richiesta danni e nè tantomeno la controparte indica quale importo a suo dire è una richiesta danni e quindi non dovuta.

In riferimento” e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. 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.”

Tutti gli indennizzi, rimborsi e storni richiesti dall'istante (per indebita attivazione di servizi e mancato riscontro al reclamo) sono dovuti perché la controparte non ha presentato un regolare contratto per l'attivazione dei servizi nè tantomeno la risposta al reclamo del 17/11/2019.

In riferimento “Vodafone, inoltre, rileva l'assenza di segnalazioni di asseriti malfunzionamenti nonché di ticket tecnici, come visibile dalla schermata allegata alla presente memoria difensiva (cfr. all. 2).”

Si consiglia alla controparte di leggere il ricorso prima di fare copia incolla di parti di delibere perché l'istante non ha mai contestato alcun guasto nelle more del UG/252279 e quindi del GU14 /325824/2020.

In riferimento “L’odierna esponente, infine, contesta la richiesta di indennizzo di euro 2.130,00 avanzata dall’utente a titolo di attivazione di servizi non richiesti. È, difatti, ictu oculi palese, che la problematica di cui si discute attenga, invero, ad una asserita applicazione di condizioni contrattuali difformi dal costo preventivato di euro 18,00 a bimestre e non, invece, all’attivazione di servizi mai domandati dalla Sig.ra XXX.” Eccezione priva di valore e fatta solo perché la il gestore non ha alcuna linea difensiva né tantomeno un contratto regolare.

Si evidenzia alla controparte che l’istante ha dichiarato nel Gu14 “A luglio del 2019 ricevo una telefonata da una operatrice Vodafone che mi propone un passaggio in Vodafone della mia linea XXX ad un costo di 18 € al Bimestre. Mi chiede i miei dati e mi dice che il contratto non sarebbe partito fino a quando non avrei firmato il contratto che mi sarebbe stato inviato (norme vigenti in materia di contratti). Il contratto non mi è mai arrivato ma dal 01/08/2019 Vodafone attiva la mia linea telefonica”. Ricordiamo alla controparte che ai sensi dell'art. 57 del codice del consumo se l’operatore non presenta un regolare contratto deve ripristinare i servizi indebitamente modificati e stornare tutte le fatture indebitamente emesse e ai sensi dell’Allegato A alla delibera n° 347/18/CONS deve indennizzare l’istante fino a quando non ripristina i servizi precedenti.

E’ evidente che la controparte non avendo alcuna linea difensiva cerca di modificare la descrizione dei fatti e le richieste dell’istante a suo uso e consumo senza presentare una qualsivoglia motivazione giuridica / sostanziale / probatoria alle sue dichiarazioni insignificanti. Pertanto i 2130,00 € sono integralmente dovuti ai sensi dell’Allegato A alla delibera n° 347/18/CONS.

In riferimento “-2.3 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l’utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 164,15”.

Insoluto errato e non dimostrato. Si evidenzia che l’istante ha contestato alla controparte tutte le fatture (vedi All1) perché Vodafone ha attivato un servizio senza avere un regolare contratto e pertanto il gestore deve stornare integralmente i servizi indebitamente attivati e fatturati.

Per tutto quanto sin qui esposto e dimostrato si contestano tutte le eccezioni presentate dalla controparte perché generiche, non dimostrate e influenti sulla responsabilità dell’operatore nei disservizi patiti e patenti dall’istante. Si precisa che l’offerta dello storno dell’insoluto viene rimandata al mittente perché non vi è alcun insoluto (trattasi di importo indebitamente fatturato) e pertanto si richiede la conferma di tutti gli indennizzi e storni indicati dall’istante nelle sue richieste”.

### **3. Motivazione della decisione**

#### **Sul rito.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

#### **Nel merito.**

La doglianza dell'istante relativa all'asserita indebita fatturazione deve ritenersi accoglibile, atteso che dalla documentazione acquisita agli atti, si evince che la società Vodafone Italia S.p.A. non ha garantito la trasparenza delle condizioni economiche e non ha consentito all'utente di verificare l'effettivo costo del traffico telefonico.

La richiesta dell'istante di cui al punto 1), concernente la risoluzione contrattuale in esenzione spese e la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il rimborso e lo storno di tutti gli importi fatturati e allo stato insoluti, deve ritenersi accoglibile.

Al riguardo, si deve rilevare che la società Vodafone Italia ha assunto una condotta non conforme a quanto previsto dall'articolo 7, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP secondo cui "oltre a quanto previsto dalla delibera n. 78/02/CONS, gli organismi di telecomunicazioni indicano nella documentazione di fatturazione: a) le modalità di pagamento, anche in via telematica, e di ricorso; b) qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali, e disattivazioni; c) il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni".

Invero, nel caso di specie, la medesima società non solo non ha documentato nel corso dell'istruttoria la correttezza delle fatturazioni a decorrere dalla fattura n. XXX del 4 ottobre 2019, ma non ha neanche garantito un'adeguata informativa all'utente in conformità a quanto disposto dalla Carta dei servizi.

Pertanto, sussiste una responsabilità della società Vodafone Italia S.p.A. in ordine all'arbitraria imputazione degli importi fatturati in eccedenza rispetto a quelli prospettati in sede di conversazione telefonica, anche in considerazione del fatto che la predetta società, in dispregio ai principi di trasparenza e di dialogo con il cliente, non ha fornito prova di avere adeguatamente informato l'istante e di avere provveduto alla regolare contabilizzazione degli importi fatturati.

Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto 1), di rimborso degli importi fatturati a diverso titolo, e di storno deve ritenersi accoglibile.

La richiesta dell'istante di cui al punto 2), deve ritenersi superata atteso che l'utenza telefonica non è più attestata su rete Vodafone.

Di converso, la richiesta dell'istante di cui al punto 3), di liquidazione di un indennizzo per attivazione di servizio non richiesto non deve ritenersi accoglibile, atteso che l'istante non ha dimostrato la volontà di non concludere il contratto; difatti non ha formalizzato alcun disconoscimento contrattuale né ha sporto denuncia presso le autorità competenti.

Invero l'unico reclamo inviato a mezzo PEC dall'istante in data 17 novembre 2019 allegato in copia al fascicolo documentale attiene alla contestazione della fattura n. XXX del 4 ottobre 2019 e alla mancata ricezione della documentazione contrattuale.

Inoltre, la richiesta dell'istante di cui al punto 4) deve ritenersi accoglibile, segnatamente all'indennizzo per mancato riscontro ai reclami, a far data dal reclamo inviato dall'istante a mezzo PEC del 17/11/2019, come risulta in atti, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale "l'operatore, se 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 ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00".

Al riguardo, a fronte della contestazione inviata dall'istante in ordine alle fatture successive all'attivazione, la società Vodafone Italia S.p.A. non ha fornito riscontro alla richiesta di gestione.

Di conseguenza, in considerazione dei 182 giorni intercorrenti dal 17/12/2019 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 16/06/2020, data di conciliazione innanzi al CORECOM Piemonte, coincidente con la prima interlocuzione tra le parti, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo, computato nella misura massima.

Da ultimo, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto 5), di rimborso delle spese di procedura, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta a fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

### **DELIBERA**

la società Vodafone Italia spa in persona del legale rappresentante pro tempore, in parziale accoglimento dell'istanza della sig.ra XXX è tenuta a:

- provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. XXX, mediante il rimborso e lo storno di tutti gli importi fatturati, allo stato insoluti fino a chiusura del ciclo di fatturazione con contestuale emissione di nota di credito e ritiro di pratiche di recupero crediti.

- corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo nella misura massima per il mancato riscontro ai reclami, secondo quanto previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi.

Rigetta le richieste di cui al punto 3) e 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.

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, 27 aprile 2023

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli