

DELIBERA N. 142 XXX - VODAFONE ITALIA X

**(HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/49328/2018)**

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 12/09/2019;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza di XXX del 23/11/2018 acquisita con protocollo n. 0204243 del 23/11/2018; VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presenziato all'udienza di conciliazione, tenutasi in data 22/10/2018, ed ha presentato istanza di definizione in data 23/11/2018.

L'istante lamenta mancata/tardiva risposta a reclami, addebito per traffico non riconosciuto, attivazione servizi non richiesti nei confronti della società Vodafone Italia X (Ho.Mobile - Teletu), d'ora in poi Vodafone. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione e del procedimento stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- Cliente Vodafone dall'anno 2014, da marzo 2016 gli venivano richiesti in fattura importi per la sim n. 342XXX6315 mai richiesta, mai ricevuta e per la quale alcun contratto aveva mai sottoscritto o autorizzato;
- Venuto a conoscenza di tali addebiti presentava innumerevoli reclami al call center ma invano;
- Il 17.10.2017 sporgeva pertanto presso la stazione dei Carabinieri di Riccione formale denuncia di disconoscimento della firma sul relativo contratto;
- In data 03.04.2018 inviava anche una pec alla quale però Vodafone non dava riscontro;
- Nessun rimborso né storno era mai stato riconosciuto dall'operatore.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) storno e rimborso di quanto non dovuto;
- b) indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
- c) indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- d) indennizzi vari spese di procedura.

L'istante ha replicato a controparte con memoria del 10/01/2019 evidenziando la scorretta gestione della pratica da parte del gestore.

E' stato sottoscritto un contratto con Vodafone nel 2014. A partire dal 12/03/2016 sono stati richiesti importi in fattura per la sim 342XXX6315, per la quale non è mai stato sottoscritto alcun contratto, non è mai stata richiesta dalla società istante, né è mai stata

ricevuta, né utilizzata. Nonostante i molteplici reclami, la fatturazione di tale sim è proseguita fino al 22/09/2016, come risulta dalla fattura con scadenza 18/10/2016. Nell'ambito di altro procedimento avanti al Corecom, l'istante è venuto in possesso del contratto depositato da Vodafone potendo così constatare che, tra i fogli effettivamente sottoscritti dal rappresentante della società istante, erano stati inseriti fogli sui quali disconosceva la firma, in particolare quelli relativi alla sim 342XXX6315. Ha quindi provveduto a sporgere denuncia in data 17/10/2017. In aggiunta, è stato inviato reclamo in data 03/04/2018, al quale Vodafone non ha mai fornito riscontro. Nonostante non avesse mai richiesto l'attivazione del contratto per la sim de qua, la società istante ha ricevuto una fattura con costi per recesso anticipato. Le voci di costo inserite in fattura non sono giustificate da costi dell'operatore, né quest'ultimo ha fornito un puntuale riscontro ai reclami. Sottolinea dunque non solo l'illegittimità dei costi richiesti in fattura, ma anche l'inadempimento del gestore rispetto all'obbligazione contrattuale (art. 1218 c.c.) e la negligenza nella gestione della pratica (comma 2 art. 1176 c.c.), nonché la violazione delle clausole generali di correttezza e buona fede di cui agli artt. 1175 e 1375 c.c.. Tra l'altro, nel caso di specie il recesso è stata una necessità, visto che il gestore non ha risolto il problema della fatturazione continuando a richiedere importi di gran lunga superiori a quanto offerto in fase precontrattuale e per una sim non richiesta. Ai molteplici reclami presentati il gestore non ha mai dato riscontro puntuale in relazione alla fatturazione non conforme all'offerta accettata. Nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, diversamente sorge il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo.

Nella nota fatta pervenire il 18/01/2019 la società istante sottolinea che non avrebbe potuto sporgere denuncia prima del 17/10/2017 in quanto solo con il deposito delle memorie del precedente procedimento di definizione è venuta in possesso della copia del contratto nella quale sono presenti firme disconosciute. Per tale sim Vodafone non è stata in grado di produrre alcun traffico. Tale sim, in effetti, oltre a non essere stata richiesta, non è mai pervenuta alla società istante, né è mai stata utilizzata. Precisa inoltre che l'altra istanza presentata non riguardava l'attivazione non richiesta di altre utenze mobili, ma l'attivazione di servizi accessori e piani tariffari non richiesti su utenze mobili oggetto di contratti validamente stipulati con Vodafone.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare l'operatore eccepisce inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste formulate nel GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Rispetto alla contestazione attorea dell'attivazione, asseritamente mai richiesta, della numerazione 342XXX6315 Vodafone evidenzia che parte ricorrente ha regolarmente sottoscritto in data 02/03/2016 apposita proposta di abbonamento avente ad oggetto la sim de qua relativamente al piano tariffario "internet 4G speed new". L'attivazione della suddetta utenza, pertanto, è stata oggetto di apposita proposta di abbonamento. La sim è stata poi disattivata in data 13/09/2016 a causa di insoluti per euro 23,20 in 6 mesi. L'istante, tuttavia, ha omesso integralmente il pagamento delle fatture emesse con conseguente grave nocumento per Vodafone così da aumentare, via via, il proprio insoluto. Peraltro, a fronte dell'attivazione avvenuta a marzo 2016, la denuncia di disconoscimento è stata effettuata unicamente a ottobre 2017. Vodafone contesta dunque le asserzioni di parte istante rilevando, da parte di quest'ultimo, l'assenza di qualsiasi prova a sostegno della tesi proposta. Chiede il rigetto in toto delle richieste di parte avversa. Per mero tuziorismo difensivo, da ultimo, rileva come parte istante abbia già presentato una istanza di definizione in merito all'asserita attivazione non richiesta di altre utenze mobili. Tale procedimento si è concluso con il rigetto delle istanze dell'utente. Sotto il profilo amministrativo l'utente è disattivo e presenta un insoluto pari ad euro 1.535,92.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante vengono accolte come di seguito precisato. In via preliminare deve darsi atto che la controversia promossa con l'istanza di conciliazione ha ad oggetto le medesime questioni riproposte in sede di definizione. In proposito giova rammentare che, secondo l'interpretazione che ne ha dato costantemente l'Autorità (nonché l'intestato Corecom da ultimo con delibera n. 96/2019), la norma di cui all'art. 14 del Regolamento richiede non tanto che l'istanza di definizione sia "identica" a quella di conciliazione, quanto che essa abbia ad oggetto "la medesima controversia" già dedotta in primo grado. Nel caso in esame tale condizione appare soddisfatta considerato che i disservizi di cui alle odierne doglianze appaiono analoghi a quelli lamentati in prima istanza. Per quanto riguarda l'ulteriore eccezione sollevata dall'operatore, va rilevato che la stessa risulta infondata, atteso che l'istante non avanza alcuna richiesta risarcitoria in termini di danno e

l'operatore omette qualsivoglia allegazione probatoria a sostegno di quanto asserito. Tanto premesso, si procede con la trattazione delle richieste di parte attrice, riconducibili all'attivazione non richiesta della sim n. 342XXX6315. a) Le richieste di cui ai punti a) – storno e rimborso di quanto non dovuto – e b) indennizzo per attivazione di servizi non richiesti sono trattate congiuntamente e accolte come nel seguito. La fattispecie in esame rientra nell'ambito delle c.d. “attivazioni di servizi o profili tariffari non richiesti” previste e disciplinate dalla Delibera 347/18/CONS all'art. 9. In termini generali si considera che, a fronte della contestazione della società istante circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. Nel caso di specie, l'operatore, assumendo regolare sottoscrizione del contratto, ha prodotto a tal fine proposta di abbonamento sottoscritta in data 02/03/2016, con riferimento alla quale parte istante ha espresso chiaro disconoscimento, prima con formale querela in data 17/10/2017, successivamente con reclamo inviato all'operatore in data 03/04/2018 ed infine con la proposizione dell'istanza di conciliazione. Dato atto che la questione relativa alla eventuale falsificazione della firma esula dalla cognizione del Corecom, occorre verificare se, da altre risultanze istruttorie, possa emergere la reale volontà di sottoscrizione del contratto da parte dell'utente. Vodafone non risulta abbia fornito la prova di avere ricevuto una valida richiesta dell'utente di attivazione del servizio, pertanto, in difetto di tale prova, deve affermarsi la esclusiva responsabilità dell'operatore, ai sensi dell'art. 1218 c.c., per l'attivazione non richiesta del servizio. Come osservato dall'intestato Corecom nella delibera n. 33/2016, da tale dato, unitamente alla denuncia proposta dall'utente, è possibile desumere la buona fede dell'istante, con conseguente riconoscimento di un indennizzo ai sensi dell'art. 9 del Regolamento indennizzi: “1. 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. 2. Nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura pari a euro 2,50 per ogni giorno di attivazione. Nel caso di fornitura non richiesta di apparecchiature terminali o di SIM si applica un indennizzo forfetario di euro 25 per ogni apparecchiatura o SIM”. Alla luce di quanto sopra, la società Vodafone è tenuta a pagare la somma forfetaria di euro 25,00 per la fornitura non richiesta della sim n. 342XXX6315 ed allo storno/rimborso di quanto fatturato in relazione alla predetta utenza mobile. b) Le richieste di indennizzo per mancata risposta ai reclami di cui al punto c) e

di rimborso spese di procedura di cui al punto d) vengono accolte come nel seguito. Dei molteplici reclami senza risposta riferiti dall'istante, è presente in atti quello inviato via PEC in data 03/04/2018 per il tramite di un'associazione di consumatori ma, dalle risultanze istruttorie, non emerge alcun riscontro scritto e motivato all'istante. Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo". Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo "per mancata o ritardata risposta ai reclami", di cui all'art. 12 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS per cui "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". Ai fini del calcolo di tale indennizzo, considerando il tempo utile di 45 giorni per la risposta al reclamo ricevuto dall'operatore in data 03/04/2018, si determina il *dies a quo* nella data 19/05/2018 ed il *dies ad quem* quella del 22/10/2018, data dell'udienza di conciliazione, per un periodo di 156 giorni. Pertanto, in accoglimento della domanda di cui al punto b), l'indennizzo da riconoscere all'utente, ai sensi del sopracitato art. 12, è pari all'importo da computarsi nella misura massima di euro 300,00. Rispetto alla richiesta di rimborso spese di procedura viene riconosciuta la somma di euro 100,00, avendo l'istante preso parte ad entrambe le procedure.

Per questi motivi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA

- 1.** Accoglie l'istanza della società XXX. nei confronti della società Vodafone Italia XXX (Ho.Mobile - Teletu), per le motivazioni di cui in premessa;
- 2.** La società Vodafone Italia XXX (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta allo storno/rimborso di quanto fatturato in relazione alla sim. n. 342XXX6315;

3. La società Vodafone Italia XXX (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;

II. euro 25,00 (venticinque/00) a titolo di indennizzo per fornitura non richiesta di sim;

III. euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese di procedura;

4. La società Vodafone Italia X (Ho.Mobile), è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Bologna, 12/09/2019

IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi