



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 131/2020
XXX / VODAFONE ITALIA X (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/189496/2019)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Il Corecom Emilia-Romagna del 14/09/2020;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la determina direttoriale n. 38/17/ DTC;

VISTE le delibere 223/20/CIR e 191/20/CIR;

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 Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza di XXX del 15/10/2019 acquisita con protocollo n. 0439429 del 15/10/2019;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 14/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta il seguente problema nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone), dichiarando, nell’istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 15/10/2019; l’udienza di conciliazione si è svolta in data 28/08/2019), quanto segue. Premesso che Vodafone gli attribuisce la titolarità delle utenze n.ri 347XXXX213, 345XXXX616, 344XXXX339 e 051XXXX519, contesta quanto segue: 1. l’attribuzione a persona estranea e terza che rispondeva da Castellammare di Stabia (NA) del numero mobile 347XXXX213, a se intestato; 2. il mancato recapito presso la propria abitazione, a decorrere dall’anno 2013, della fatturazione cartacea, circostanza che gli impediva di verificare puntualmente i costi addebitati; 3. il prelievo, sul suo conto corrente, dal 25/09/2013 al 26/07/2018, della somma complessiva di € 9.292,40, secondo una crescita esponenziale degli importi fatturati che non trovavano rispondenza in alcun documento cartaceo; 4. la totale assenza di tutela e di trasparenza da parte dell’operatore nei suoi confronti; 5. il parziale rimborso delle somme fatturate per € 428,01; 6. il conferimento di incarico ad agenzia di recupero crediti volto a recuperare importi non dovuti; 7. di non aver mai attivato i servizi

dei providers Digital Alchemy, Lancio Entertainment, Engineering Ingegneria Informatica e Reply S.P.A. Ciò premesso, l'istante richiede: 1. Copia conforme della fatturazione cartacea intestata all'istante e riferita agli anni dal 2013 sino alla domanda a riprova degli importi prelevati, (che in assenza di valida documentazione attestante gli stessi, si riterranno infondati); 2. Conferma della dismissione delle linee fissa n. 051XXXX519 e mobile n. 347XXXX213 senza oneri e spese, con riserva di ulteriori richieste di cessazione delle utenze a se intestate; 3. Rimborso integrale degli importi prelevati in assenza di fatturazione cartacea per l'importo residuo di € 8.874,39, oltre interessi e rivalutazione monetaria, salvo prova effettiva debenza; 4. Storno integrale dell'insoluto maturato; 5. Liquidazione delle spese di procedura. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 8.874,39.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria in data 25/11/2019, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue. Evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate, in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio durante il periodo in contestazione (25/09/2013-26/07/2018). Rileva come nessun reclamo formale scritto sia mai pervenuto in relazione alla problematica lamentata, ovverosia l'asserita illegittima attivazione dei servizi digitali prima di settembre 2018. Rileva altresì che, ai sensi delle Condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere contestate, pena la loro accettazione, unicamente entro il termine di 45 gg. dalla loro emissione. Evidenzia l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi, ledendo essi il diritto di difesa del gestore per la ragione che i dati di traffico, per motivi di tutela della riservatezza, possono essere conservati per un periodo massimo di sei mesi. Chiarisce che i servizi digitali o a sovrapprezzo vengono attivati direttamente dall'utente e prevedono l'erogazione, in collaborazione con soggetti terzi, di servizi per accedere ai quali l'utente stesso deve sempre effettuare una esplicita richiesta inviando o un sms o una chiamata al numero telefonico relativo al servizio, non ravvisando quindi errori o responsabilità nel proprio operato, essendosi limitato ad eseguire quanto richiesto dall'istante. Ribadisce che nel periodo in contestazione non sono stati ricevuti reclami o segnalazioni afferenti tale problematica. Precisa, al riguardo, di avere regolarmente riscontrato l'unico reclamo scritto pervenuto a settembre 2018 comunicando quanto sopra richiamato, a conferma ulteriore della correttezza del proprio operato. Precisa altresì di avere emesso, per mero spirito conciliativo, due note di credito in favore dell'istante per un importo pari ad euro 428,01, pur in assenza di responsabilità per quanto sopra chiarito. Rileva infine come l'istante non abbia prodotto prove a sostegno delle proprie tesi e richieste e come il medesimo risulti attualmente disattivo e a debito per euro 706,10.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. La richiesta di cui al punto 1) e la richiesta di cui al punto 3), trattabili congiuntamente, possono essere parzialmente accolte. Rispetto agli addebiti oggetto di doglianza (riconducibili a servizi digitali attivi fino a settembre 2018, secondo quanto riferito da Vodafone in memoria; affermazione, peraltro, non contestata dall'istante) (punto 3)), Vodafone rileva che i servizi digitali o a sovrapprezzo vengono attivati direttamente dall'utente e prevedono l'erogazione, in collaborazione con

soggetti terzi, di servizi per accedere ai quali l'utente stesso deve sempre effettuare una esplicita richiesta inviando o un sms o una chiamata al numero telefonico relativo al servizio, ragione per la quale non ravvisa errori o responsabilità nel proprio operato, essendosi limitato ad eseguire quanto richiesto dall'istante. Ciò premesso, deve peraltro rilevarsi come lo stesso operatore non abbia poi fornito alcuna prova dell'effettivo compimento, da parte dell'istante, di tale attività, prevista per attivare i servizi qui contestati. Alla luce dell'orientamento Agcom (si veda, in particolare, determina direttoriale n. 38/17/ DTC), la debenza degli importi richiesti non risulta, dunque, provata, tenuto conto, appunto, dell'assenza di documentazione attestante la volontà dell'utente in tal senso. D'altro canto, affinché l'operatore possa attivarsi per risolvere eventuali problematiche, è necessario che lo stesso sia messo nella condizione di conoscerle. Al riguardo, risulta agli atti reclamo, inoltrato dall'istante in data 17/09/2018. Il suddetto onere informativo, incombente sull'istante, risulta dunque essere stato dal medesimo soddisfatto. Ciò premesso, deve comunque evidenziarsi che la disciplina in materia di tutela dei dati personali contenuta nel d.lgs. 1 giugno 2003 n 196 e la successiva interpretazione di Agcom consentono il trattamento degli stessi al fine 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. Pertanto, nel caso in oggetto, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle rientranti in tale periodo, ovvero nel semestre precedente al 17/09/2018, data di effettuazione della suddetta segnalazione da parte dell'istante, rispetto alle quali Vodafone deve provvedere al rimborso di quanto richiesto relativamente ai soli costi riferiti a servizi a sovrapprezzo, al netto di quanto già corrisposto (euro 428,01) con nota di credito emessa in data 27/09/2018. Rispetto al punto 1), Vodafone, in coerenza con quanto statuito al punto 3), deve altresì fornire all'istante copia cartacea, non già di tutte le fatture emesse a partire dal 2013 (peraltro, nel PdA sottoscritto in data 16/03/2010 e allegato agli atti non risulta prevista alcuna particolare modalità di spedizione delle fatture), bensì solamente di quelle relative al periodo interessato dal rimborso di cui sopra (semestre precedente al 17/09/2018, data di inoltro del reclamo), onde, tra l'altro, consentire al medesimo istante di avere visione diretta e dettagliata degli importi a tal titolo (servizi a sovrapprezzo) erroneamente richiesti. La richiesta di cui al punto 2) deve intendersi superata, posto che l'istruttoria dà evidenza del fatto che il contratto con Vodafone risulta chiuso e i servizi disattivi (secondo quanto riportato da Vodafone in memoria). La richiesta di cui al punto 4) non può essere accolta, non emergendo, alla luce della documentazione in atti, voci di addebito ulteriori rispetto a quelle di cui al precedente punto 3) (servizi a sovrapprezzo) rispetto alle quali risulti debba essere accordato all'istante il relativo storno, precisandosi altresì che la contestazione di alcune voci soltanto non può comunque, in nessun caso, giustificare l'integrale omesso pagamento dei documenti contabili ricevuti. La richiesta di cui al punto 5) non può essere accolta. Innanzitutto, non risulta essere stata presentata anche nel precedente Formulario UG, ma solo nel successivo Formulario GU14 (costituendo quindi *ius novorum* non sottoposto al tentativo di conciliazione); inoltre, non può comunque essere accolta, stante la gratuità della procedura e la mancata allegazione, agli atti, della prova di eventuali (e pertinenti) spese sostenute (*ex multis*, delibere 223/20/CIR e 191/20/CIR).

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

2. Vodafone Italia X è tenuto al rimborso di quanto richiesto a titolo di costi riferiti a servizi a sovrapprezzo, relativamente all'arco temporale rappresentato dal semestre precedente al 17/09/2018, data di inoltro del reclamo da parte dell'istante, al netto di quanto già corrisposto (euro 428,01) con nota di credito emessa in data 27/09/2018.

3. Vodafone Italia X è tenuto a fornire all'istante copia cartacea delle fatture emesse nel semestre di cui al punto precedente.

4. Vodafone Italia X è tenuto a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento della 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, 14/09/2020

Firmato
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi