

DELIBERA N. 20/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / VODAFONE XXX

(GU14/531610/2022)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 30/03/2023;

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*”;

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 modificata, 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

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 Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 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 la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 14/06/2022 acquisita con protocollo n. 018XXX3 del 14/06/2022;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 30/03/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Vodafone XXX, di seguito Vodafone, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 14/06/2022; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 13/06/2022), quanto segue.

Le firme apposte sulla proposta contrattuale n. 202XXXXXX5PZ, datata 24 aprile 2020, e sulla proposta datata 26 giugno 2019 risultano essere del tutto false, pertanto, l'intero contenuto delle stesse deve ritenersi assolutamente non voluto.

Ciò premesso, l'istante richiede:

“la restituzione di quanto già versato dalla XXXX in riferimento alle proposte contrattuali n. 202XXXXXX5PZ, datata 24 aprile 2020 e sulla proposta datata 26 giugno 2019. Mancata risposta a reclamo del 22/06/2017; 28/07/2018; 31/08/2018; 17/09/2021; 05/11/2021 e 26/11/2021. 3356551238: n. 2 servizi; 3355966927: n. 2 servizi; 3426403361 n. 2 servizi; 3466800801 n. 3 servizi; 3492462413 n. 3 servizi Attivazione n. 18 ICT licenze; Rete sicura business n. 6 utenze Inoltre si richiede a titolo di attivazione di servizi non richiesti per 6 numerazioni a far data dal 24 aprile 2020”.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 65.000.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria in data 29/07/2022, in merito alla vicenda in esame, evidenzia quanto segue.

Eccepisce, in primis ed in via preliminare, in merito alle domande avanzate dalla parte ricorrente, che la richiesta di euro 65.000,00 formulata si palesa come meramente risarcitoria e, quindi, esula dalle competenze dell'Autorità la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla Delibera 390/2021/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 20, comma 4, della citata delibera laddove viene specificato che: "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. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso."

Chiede, pertanto, in forza di quanto sopra espresso, il rigetto integrale delle richieste avanzate dalla parte ricorrente essendo le stesse, meramente, una richiesta di risarcimento del danno e quindi non di competenza del Corecom.

Nel merito, rileva che parte istante, a ben vedere, contesta la legittimità delle firme apposte sulla proposta contrattuale 202XXXXXX5PZ del 24.4.2020 e sulla proposta del 26.6.2019.

Per l'effetto, quindi, chiede un importo onnicomprensivo di euro 65.000,00 per l'asserita e non provata attivazione di servizi non richiesti relativamente alle utenze indicate nel formulario GU14, per le somme versate in relazione alle utenze de quibus nonché per la lamentata mancata risposta ai vari reclami.

A tal riguardo, evidenzia l'assoluta 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 nella relativa fatturazione.

Difatti, assicura di avere provveduto ad applicare le condizioni contrattuali pattuite ed indicate nelle proposte di abbonamento sottoscritte nelle seguenti date: 30.1.2018, 26.6.2019 e 24.4.2020 (allegate), ovvero di avere meramente attivato i servizi indicati e pattuiti con le proposte de quibus.

Rileva come, esaminando quanto pattuito tra le parti ed oggetto delle suddette proposte, sia agevole rilevare come le utenze contestate siano ivi presenti ed espressamente indicate.

Con espresso riferimento, poi, alla proposta del 2020, precisa che con tale accordo è stato meramente modificato il piano di abbonamento per sim già attive ed utilizzate dall'utente, ovvero per le sim 335XXXX238, 335XXXX927 e 342XXXX361, verso il profilo tariffario "Zero: Infinito Business Gold Edition" e per le sim 346XXXX801 e 349XXXX413 verso il piano "Zero: Red Pass Unlimited".

Relativamente, inoltre, alle soluzioni digitali (licenze ICT) oggetto di doglianza, precisa che tali servizi sono regolarmente presenti nella proposta di abbonamento del 30.1.2018, come icu oculi palese.

Né, tanto meno, può assumere rilievo giuridico la contestazione di parte ricorrente secondo la quale la firma sulle summenzionate proposte non sarebbe stata apposta dal medesimo.

Rileva, difatti, a tal riguardo, come nessun disconoscimento sia mai stato effettuato dall'utente né, invero, alcuna denuncia sia mai stata sporta relativamente alle sottoscrizioni presenti sulle suddette proposte.

Evidenzia, altresì, che in ogni caso l'On.le Corecom adito è incompetente in materia di verifica dell'autenticità della firma, come peraltro stabilito dalla recente Delibera 42/2020 emessa dal Corecom Piemonte nel rispetto delle direttive Agcom.

Analizzando, inoltre, i reclami depositati dall'utente, rileva come solamente in data 26.11.2021 l'istante ha contestato la legittimità delle firme apposte a fronte, invece, di servizi dei quali ha regolarmente fruito in virtù di proposte datate giugno 2019 ed aprile 2020.

Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di indennizzo, di storno e di rimborso delle fatture avanzata.

La richiesta dell'utente, difatti, è generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in relazione agli asseriti e non provati errori di fatturazione.

Non è, inoltre, neppure specificato l'esatto importo degli addebiti contestati nelle fatture, a quali voci siano attinenti e quali siano le fatture effettivamente contestate.

L'istanza, perciò, dovrà essere necessariamente rigettata, ponendo altresì in rilievo che, in virtù di quanto previsto dalle Condizioni generali di contratto (allegate), le singole fatture emesse possono essere comunque contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione, in caso contrario dovendosi, quindi, intendere accettate da parte dell'utente.

Evidenzia poi 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.

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.

Rileva inoltre come l'istante non abbia prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente.

Sotto il profilo amministrativo e contabile, precisa che l'utente è attualmente attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 873,02.

Per tutto quanto esposto, reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto.

3. La replica dell'istante

In data 19/08/2022, l'istante ha replicato alla memoria dell'operatore, esponendo quanto segue.

Contesta tutto quanto prodotto, dedotto e indotto da Vodafone con la memoria del 29/07/2022.

Precisa che il caso in esame attiene, in sintesi, alla contestazione circa l'addebito di importi differenti da quelli richiesti e, in particolar modo, contesta la veridicità, essendo state falsificate, delle firme apposte sulla proposta contrattuale n. 202XXXXXXXX5PZ, datata 24 aprile 2020, e sulla proposta datata 26 giugno 2019, di cui contesta, pertanto, la validità.

Infatti, non richiedeva né aveva interesse a stipulare le dette proposte, provvedendo a presentare formale denuncia-querela presso la Stazione CC di XXX XXXXXXXX XX XXXXX (XX), in data 18/08/2022, avente protocollo verbale BOCXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX346, ove denunciava la falsità delle firme.

Tale denuncia veniva notificata, a mezzo pec, in pari data a Vodafone.

Ribadisce, rispetto a quanto sostenuto da Vodafone, ovvero di aver provveduto ad applicare le condizioni contrattuali pattuite ed indicate nelle proposte di abbonamento sottoscritte, che tali condizioni, mai sottoscritte, sono frutto di una fattispecie di reato denunciata alle autorità competenti.

Rileva che se un documento è stato formalmente sconosciuto, la parte che intende valersi della scrittura privata ha l'onere di chiederne la verifica ex art. 216 c.p.c..

Nel caso di specie, vi è un chiaro ed inequivoco sconoscimento dei contratti e delle sottoscrizioni delle proposte di abbonamento, essendo stata presentata denuncia querela alla competente autorità di polizia giudiziaria.

Sconoscimento reiterato, formalmente, anche al gestore, al legale del gestore in udienza e nelle memorie difensive.

Appare dunque evidente che siano stati addebitati, per addirittura tre anni, dei costi per servizi assolutamente non voluti e formalmente sconosciuti.

In riferimento al punto della memoria depositata da Vodafone laddove viene definita la richiesta meramente risarcitoria, sottolinea che la somma di € 65.000,00 è assolutamente indennitaria, frutto di calcolo analitico in applicazione degli artt. 9, 12 e 13 della Delibera 347/18 All. A.

In particolar modo richiama l'applicazione dell'art. 9, indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, in combinato disposto con l'art. 13.

Ribadisce di ritrovarsi attivi dei piani tariffari e dei servizi assolutamente non richiesti e non voluti, quali, ad esempio, ICT 18 licenze, Rete sicura business per le seguenti numerazioni: 335XXXX652, 346XXXX801, 335XXXX928, sms illimitati, rete sicura e extra minuti internazionali per la numerazione 335XXXX928, video pass 345XXXX224, 335XXXX652 Rete sicura business, 346XXXX801 rete sicura business.

Per le ragioni sopra esposte, e per quanto previsto dall'art. 9 delibera 347/18 Cons. All. A, come osservato dall'intestato Corecom nella delibera n. 33/2016, ritiene come da tale dato, unitamente alla denuncia proposta, sia possibile desumere la buona fede dell'istante, con conseguente riconoscimento di un indennizzo ai sensi dell'art. 9 del Regolamento indennizzi.

Richiede, pertanto, l'accoglimento della domanda e il conseguente indennizzo per l'importo quantificato in € 65.000,00, oltre alla restituzione degli importi ingiustamente versati a far data da giugno 2019.

4. Motivazione della decisione

Prima di entrare nel merito della vicenda de qua è necessario risolvere la seguente questione preliminare.

Occorre, infatti, precisare che nessuna valenza probatoria può essere attribuita alla documentazione allegata dall'istante in sede di replica (denuncia sporta in data

18/08/2022 presso la Stazione CC di XXXX e denuncia-querela sporta in pari data presso la Procura della Repubblica del Tribunale di XXXX, dunque, successivamente sia al deposito del Formulario GU14 sia a quello della memoria di Vodafone) e poi successivamente (note accredito), giacchè tale specifica fase va utilizzata come occasione di eventuale dettaglio di quanto già esplicitamente indicato nell'istanza introduttiva e giammai per inserire ex novo ulteriori elementi probatori.

Diversamente opinando, ove l'istante potesse allegare documentazione e/o inserire dettagli nuovi in fase di controdeduzioni, ci si troverebbe dinanzi all'ingiustificabile posizione di raddoppiato vantaggio del ricorrente rispetto all'operatore in cui mentre il primo si avvarrebbe di due momenti di difesa, in occasione del deposito dell'istanza e in sede di replica, il gestore, invece, potrebbe giovare solo della fase del deposito delle memorie difensive (ex multis, Corecom Abruzzo delibera n. 32/2020).

Per completezza, si rammenta il disposto del comma 2 dell'art. 16 dell'allegato B alla delibera n. 358/22/CONS, per cui "Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di 45 giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi 20 giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica".

Sia la denuncia sporta in data 18/08/2022 presso la Stazione CC di XXXX, sia la denuncia-querela sporta in pari data presso la Procura della Repubblica del Tribunale di XXXX, sia, infine, le note di accredito, per i motivi sopra esposti, non saranno, dunque, considerate in questa sede.

Ciò premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte, trattabili congiuntamente, non possono essere accolte, come di seguito precisato.

L'istante richiede: "la restituzione di quanto già versato dalla XXXX in riferimento alle proposte contrattuali n. 202XXXXXX5PZ, datata 24 aprile 2020 e sulla proposta datata 26 giugno 2019. Mancata risposta a reclamo del 22/06/2017; 28/07/2018; 31/08/2018; 17/09/2021; 05/11/2021 e 26/11/2021. 3356551238: n. 2 servizi; 3355966927: n. 2 servizi; 3426403361 n 2 servizi; 3466800801 n. 3 servizi; 3492462413 n. 3 servizi Attivazione n. 18 ICT licenze; Rete sicura business n. 6 utenze Inoltre si richiede a titolo di attivazione di servizi non richiesti per 6 numerazioni a far data dal 24 aprile 2020".

A supporto di tali richieste non produce, tuttavia, alcunchè.

Agli atti, infatti, risultano allegate dall'istante, esclusivamente, sei pec di reclamo (cinque delle quali, riportanti le seguenti date: 22/06/2017, 31/08/2018, 17/09/2021, 05/11/2021, 26/11/2021; una di esse non datata), nessuna delle quali, peraltro, accompagnata da copia della relativa ricevuta di avvenuta consegna, indispensabile al fine di certificarne l'effettivo inoltro all'operatore.

Di esse non si terrà, dunque, conto in questa sede.

Al riguardo, deve evidenziarsi che, ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento", tale criterio assurgendo alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico e rappresentando il naturale discrimen che orienta il giudicante.

Consegue da ciò che, qualora dalla documentazione prodotta agli atti (del tutto carente, come detto) non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse da parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate.

Nel caso di specie, poi, l'insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto del procedimento, sia sotto il profilo della natura dei disservizi asseritamente subiti, sia sotto il profilo della durata degli stessi, rende la domanda assolutamente indeterminata e dunque non accoglibile.

Infatti, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi dei disservizi non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine a quanto richiesto.

Si richiama, altresì, l'orientamento costante di Agcom e di questo Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR e delibera Corecom E-R n. 19/22).

In base a tanto ed alla documentazione agli atti, si ribadisce, dunque, l'impossibilità di accogliere le richieste qui avanzate.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza XXX nei confronti di Vodafone XXX per le motivazioni di cui in premessa.

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, 30/03/2023

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi