

DELIBERA N. 30/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / VODAFONE XXX

(GU14/539724/2022)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 02/05/2023;

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 19/07/2022 acquisita con protocollo n. 02XXX56 del 19/07/2022;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 02/05/2023;

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 19/07/2022; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 04/07/2022), quanto segue.

Già cliente Vodafone, rinnovava il contratto attraverso noto venditore, il quale prometteva un costo pari a 80 euro/bimestre.

Dopo le prime fatture, purtroppo il costo lievitava in maniera autonoma a 230 euro/bimestre.

Reclamava molteplici volte, ma inutilmente, trovandosi così costretto a migrare le linee verso altro operatore.

Vodafone ha poi emesso fatture indebite per circa 2.000 euro.

Ciò premesso, l'istante richiede:

- a) Cessazione del contratto senza oneri e/o costi;
- b) Storno totale fino a fine ciclo di fatturazione;

- c) Indennizzo per attivazione di profilo tariffario non richiesto;
- d) Indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 530.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria in data 15/09/2022, in merito alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue.

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 nella relativa fatturazione.

Difatti, rileva di aver applicato correttamente le condizioni contrattuali pattuite ed esplicate nella proposta di abbonamento acclusa alla presente memoria difensiva (allegata).

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

Pone poi in rilievo che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle Condizioni generali di contratto (allegate), risulta essere pervenuto in relazione a tale problematica.

Aggiunge che, in virtù di quanto previsto dalle suddette Condizioni, le singole fatture emesse possono essere comunque contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione.

In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente.

Ancora, evidenzia 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.

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.

Richiama anche l'orientamento ormai consolidato secondo cui gli indennizzi, laddove accertata la responsabilità del gestore, vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante.

Evidenzia che la parte ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente.

Ribadendo l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente (pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte."), evidenzia che eventuali reclami devono comunque soddisfare i requisiti stabiliti nella Carta del Cliente Vodafone, nella quale viene testualmente specificato che: "Il Cliente che intende presentare reclamo formale a Vodafone per aspetti legati alla fornitura del servizio può inviare un reclamo scritto alla "Casella postale 190" - 10015 Ivrea (To), tramite il sito internet www.vodafone.it, nell'apposita area "Contattaci", App My Vodafone e Social Network (Facebook e Twitter)".

Sul punto, ricorda che si è espresso di recente il CoReCom Emilia-Romagna, il quale ha rigettato la richiesta di indennizzo per asserito mancato riscontro al reclamo sulla base del fatto che lo stesso non fosse stato inviato ai contatti previsti nella succitata Carta del Cliente ovvero nelle Condizioni generali di contratto (Del. N. 26/2015), ed anche l'Agcom, che, ugualmente, ha rigettato la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo in quanto non erano presenti le ricevute comprovanti l'invio di reclami secondo le modalità previste dalla Carta del Cliente Vodafone (Del. N. 143/15/CIR).

Infine, sotto il profilo amministrativo e contabile, precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 1.893,81.

3. Motivazione della decisione

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

La richiesta sub a) non è accoglibile.

Stante quanto riportato da Vodafone in memoria, il contratto risulta già cessato.

Come si dirà sub b), agli atti non risulta, tuttavia, alcuna documentazione idonea a far ritenere che la suddetta cessazione, avvenuta precedentemente rispetto allo spirare del vincolo temporale di 24 mesi di cui all'art. 7 delle Condizioni generali di contratto prodotte dal gestore, dovesse avvenire in esenzione da spese.

La richiesta sub b), di storno totale fino a fine ciclo di fatturazione, non è accoglibile.

Risulta agli atti, oltre a copia del contratto sottoscritto in data 16/12/2020, copia di prospetto "PROMO One Business", recante (stampato nella parte alta del documento) il nome dell'agente Vodafone e riportante l'importo di 40 euro al mese per sempre, in riferimento a:

- 1 linea telefonica/fax (ADSL o Fibra illimitata fino a 1Gb/s; stesso numero di telefono e fax; chiamate verso tutti (fissi e mobili) illimitate);

- linea mobile (Sim Minuti ed SMS illimitati; Internet 40GB in 5G; 500 minuti verso Estero; NO TASSA).

Tale prospetto non risulta, tuttavia, né datato né sottoscritto, pertanto, di esso non potrà tenersi conto in questa sede.

A fascicolo, poi, non risultano depositate dall'istante le fatture che il medesimo contesta (peraltro, del tutto genericamente, non specificando in modo chiaro e dettagliato gli importi ritenuti erronei) e di cui chiede lo storno, tranne l'ultima emessa, recante, tra l'altro, corrispettivi per recessi/disattivazioni.

Né, tantomeno, risulta depositato alcun reclamo avverso le stesse, da inoltrarsi in ossequio alla tempistica prevista ex art. 14 delle Condizioni generali di contratto (costituenti parte integrante e sostanziale dell'offerta sottoscritta), ai sensi del quale "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 raccomandata con avviso di ricevimento, o con le altre modalità convenute, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati" (del resto, anche in fattura è espressamente previsto che: "Eventuali contestazioni relative agli importi della fattura devono essere presentate entro 45 giorni dalla data di ricezione").

Quell'unica pec di reclamo presente in atti, oltre (come si dirà anche sub c) e sub d)) ad essere sfornita di ricevuta di avvenuta consegna, indispensabile al fine di

certificarne l'effettivo inoltro all'operatore, reca la data del 03/11/2021, risultando quindi del tutto tardiva rispetto a qualsivoglia fattura ricevuta.

Deve richiamarsi, a tal riguardo, 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).

Si richiama, altresì, quell'orientamento, ormai pacificamente consolidato, secondo il quale la richiesta di storno (o di rimborso) delle fatture (come nel caso de quo) può essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specifichino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano.

Stante quanto riportato, si ribadisce l'impossibilità di accogliere la suddetta richiesta di storno.

La richiesta sub c), di indennizzo per attivazione di profilo tariffario non richiesto, non è accoglibile.

Ai sensi dell'art. 14, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte."

Ebbene, come detto, l'unica pec di reclamo allegata dall'istante (avverso fatture ritenute non dovute), oltre ad essere sfornita di ricevuta di avvenuta consegna, indispensabile, in questa sede, al fine di certificarne l'effettivo inoltro all'operatore, recando la data del 03/11/2021 risulta successiva di ben un anno rispetto a quella di sottoscrizione dell'allegato contratto, avvenuta il giorno 16/12/2020.

Nessun indennizzo risulta, dunque, accordabile, stante, appunto, l'evidente tardività del suddetto reclamo alla luce di quanto previsto dal succitato art. 14, comma 4.

La richiesta sub d) non è accoglibile.

Come specificato sub c), quell'unica pec di reclamo depositata agli atti risulta sfornita di ricevuta di avvenuta consegna, circostanza alla luce della quale è, dunque, di tutta evidenza come la documentazione prodotta dall'istante non possa ritenersi idonea a far ritenere adeguatamente provato l'effettivo inoltro della stessa, ragion per cui la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, avanzata dall'istante, non può essere accolta.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di 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, 02/05/2023

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi