



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 49/2023

██████████ / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/590065/2023)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 21/09/2023;

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*” e ss.mm.;

VISTA l’istanza di ██████████ del 27/02/2023 acquisita con protocollo n. 0055395 del 27/02/2023;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Parte istante assume che dopo il recesso avvenuto in data 13.07.2022, l’utente avrebbe constatato l’applicazione persistente di costi non dovuti e spese per servizi mai approvati, già denunciati il 11.10.2019, ovvero: 1) spese di spedizione fatture mai richiesta per 2,44 € su 27 fatture (pagate) per un illegittimo importo complessivo di 65,88 €; 2) costo d’attivazione linea per contratto gratuito e invece contabilizzato dal 2017 al



2020 su 20 fatture ad un importo di 10,00 € bimestrali per complessivi 200,00 €; 3) costi per "chiamate" dal 2018 al 2021, illimitate in abbonamento, contabilizzati e pagati per complessivi 110,11 €; 4) servizio "Velocità Fibra" mai richiesto all'importo bimestrale di 10,00 € per 5 fatturazioni ovvero per un totale di 50,00 €; 5) "Costi di rinnovo opzione", servizio mai richiesto, applicato dall'anno 2019 al 2022 su 17 fatturazioni per euro 10 a bimestre ovvero per un totale di 170,00 €; 6) dal 2019 al 2022, l'Operatore ha illegalmente operato un mutamento profilo tariffario da "Super Fibra Plus" a "Super Internet Unlimited Plus" aumentando il costo fisso abbonamento dapprima da 40,00 € a 47,98 € (dal 01.08.2019 al 30.09.2019) e successivamente da 40,00 € a 79,95 € (dal 01.10.2019 e sino a tutto il 2022), per un ingiustificato aumento totale corrisposto di 519,35 €; 7) costo per servizio "Rete Sicura Plus" (o "Digital Privacy & Security Family")- mai richiesto - di 6,00 € per 7 fatture, anno 2021 e 2022, il tutto per un importo complessivo non dovuto e corrisposto di 42,00 €; 8) nel 2022 nelle 2 fatturazioni pagate vi è un costo non dovuto di 12,00 € per "Rate residue contributo adeguamento tecnologico", servizio mai richiesto, il tutto per una somma complessiva di 24,00 € illecitamente corrisposta. Dopo il recesso dell'utente, la Vodafone ha emesso le fatture n.AC [REDACTED] del 04.08.2022 di 148,41 €, avente ad oggetto costi non dovuti per servizi mai approvati (in precedenza indicati) e n.AO [REDACTED] del 19.08.2022 di 144,86 € inerente servizi mai approvati, disattivazione e recesso. L'utente avrebbe pertanto corrisposto indebitamente all'Operatore la complessiva somma non convenuta di euro 1.181,34. Quantifica l'indennizzo richiesto in complessivi euro 9.235,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore pone in rilievo di aver applicato correttamente le condizioni contrattuali pattuite ed indicate espressamente nella proposta di abbonamento web e non ravvisa errori in relazione alla fatturazione emessa, evidenzia come le spese di spedizione siano state addebitate in fattura poiché la domiciliazione bancaria è stata rifiutata. I costi variabili, invece, oggetto dell'infondata doglianza, sono corretti poiché afferenti al traffico telefonico voce extra generato dal Sig. [REDACTED]. A ciò si aggiunga, altresì, che Vodafone ha riscontrato il reclamo dell'istante con apposita missiva confermando quanto sopra espresso. La Vodafone pone poi in rilievo che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere comunque contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione come previsto dalle Condizioni generali di Contratto. 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. Pertanto, eccepisce che la domanda dell'utente debba, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. In via subordinata, infine, Vodafone richiede che nella ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di



delibera venga stornata dall'importo totale insoluto dell'istante, pari all'importo di euro 293,27.

3. Motivazione della decisione


Preliminarmente, si osserva, che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile. Considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta e vista la documentazione prodotta dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, considerando, altresì, le norme del Codice del consumo e la identificazione dell'istante, quale contraente debole. Quindi il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a pagare quanto pattuito ed a dedurre, se contestato, l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio esatto e conforme adempimento. In questa sede sarà necessario far riferimento all'allegato 1 depositato dalla Vodafone, il presunto contratto che, seppure non rispecchi la tipica forma giuridica contrattuale, appare essere il fondamento del rapporto tra le parti, come tale dovrà pertanto essere inquadrato e d'ora in poi denominato, per l'appunto, "contratto", ulteriori approfondimenti in materia non appartengono alla competenza di questo Comitato. Esaminando le richieste dell'istante, da quanto emerge dalle memorie e dai documenti depositati si può dedurre che: la contestazione di cui al punto 1) risulti infondata, difatti nell'allegato contratto tra le parti, alla voce "Spedizione della fattura" cartaceo è indicato "si", pertanto le spese di spedizione effettuata da Vodafone devono ritenersi conosciute dal consumatore e legittime, fino ad una richiesta di mutazione della formula di pagamento comprensiva di iban per eventuale domiciliazione bancaria, che non risulta agli atti; la contestazione di cui al punto 2), è fondata, infatti l'istante asserisce che l'attivazione della linea sarebbe dovuta essere gratuita, e dal contratto allegato da Vodafone non si desumono canoni d'ingresso o spese di vario tipo, né l'operatore ha prodotto documenti che legittimassero tali addebiti, quindi questa osservazione va accolta, vista proprio l'assenza di documentazione che possa provare il contrario; la contestazione di cui al punto 3), riferimento a costi extra voce, può ritenersi fondata, in quanto l'offerta senza limiti di chiamate non prevede voci extra soglia, come potrebbero essere chiamate in roaming di carattere internazionale o altro, in ogni caso non documentate o provate dall'operatore; le contestazioni di cui ai punti 4, 5, 6, 7, e 8 possono essere accolte a partire dal giorno del reclamo del 11/10/2019, in quanto le nuove voci risultanti in fattura non sono state richieste dal cliente. Non è stato fornito né all'istante, né in questa sede, il contratto richiesto con le voci consequenziali approvate dal cliente, le quali non derivano nemmeno dal contratto di cui all'allegato 1 della



Vodafone e non vi sono risultanze agli atti delle dovute comunicazioni in merito all'utente; pertanto, appaiono come addebiti imposti dall'operatore e non comunicati al cliente. Vieppiù va precisato che le voci degli ulteriori servizi immessi sull'utenza de quo, non trattandosi in questo caso di disservizi o malfunzionamenti ma di voci in fattura decise unilateralmente, non potevano essere ignote all'operatore, quantomeno a partire dal reclamo del 11/10/2019 in avanti, che segnalava problematiche ed anomalie tariffarie sull'utenza telefonica del sig. [REDACTED] pertanto, in via equitativa, gli indennizzi saranno calcolati a partire da quella data. In tema dei reclami effettuati va infine, come indicato dal delegato dell'istante, evidenziato che: "l'Utente ha prontamente contestato gli illeciti addebiti da parte dell'Operatore sia mediante continui e reiterati reclami presso i call-center della Vodafone sia, tramite un proprio legale, a mezzo PEC dell'11.10.2019,". D'altro canto, l'operatore non ha provato né l'informativa dovuta all'utente, né l'accettazione o la richiesta da parte di quest'ultimo dei servizi aggiuntivi, mentre attraverso la produzione del cosiddetto "retro cartellino dell'utente" avrebbe potuto, ad esempio, dimostrare l'assenza dei reclami telefonici affermati dall'istante. Infine la Vodafone ha implicitamente riconosciuto la non richiesta dei nuovi servizi, basandosi sulla semplice non contestazione degli stessi, e su tal punto si può riprendere la massima Agcom secondo cui: "Deve ritenersi meritevole di accoglimento la richiesta dell'istante avente ad oggetto lo storno delle somme addebitate a titolo di corrispettivo per la fornitura di un servizio mai richiesto, qualora l'operatore riconosca che l'utente non ha mai fatto richiesta di attivazione del servizio", ribadita attraverso le pronunce 36/11/CIR, 40/11/CIR e 44/11/CIR, oppure la massima pronunciata nella delibera 121/12/CIR secondo la quale nel caso in cui "il gestore ha attivato un servizio mai richiesto dall'utente, quest'ultimo ha diritto ad ottenere un indennizzo per ogni giorno di illegittima attivazione del servizio". Per le motivazioni di cui in premessa, si accoglie parzialmente l'istanza dell'istante, al quale, per l'utenza telefonica [REDACTED], considerando le somme da ripetere e quanto previsto dalla delibera 347/18/CONS, spetta l'indennizzo complessivo di euro 7.952,96 (settemilanoventocinquantadue/96 €), da tale somma va detratto l'importo dell'insoluto, pendente dall'istante nei confronti dell'operatore, pari ad euro 293,27 (duecentonovantre/27 €);

DELIBERA

Articolo 1



1. L'operatore Vodafone S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 27/02/2023, per tutte le motivazioni di cui in premessa, è tenuto a corrispondere in favore dell'istante l'importo complessivo di euro 7.659,69 (settemilaseicentocinquantanove/69 €), maggiorato degli interessi legali, a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo, entro il termine di 120 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante assegno circolare/bonifico bancario all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per le motivazioni di cui in premessa.



2. 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.

3. 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 il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel sito *web* dell'Autorità.

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente
Dott. Alfredo Aurilio

