



DELIBERAZIONE
n. 46 del 4 aprile 2019

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx / Vodafone Italia xxx**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vice Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome", sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTA l'istanza GU14 n. 607 del giorno 20 novembre 2017 con cui la società xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone xxx (di seguito, per brevità, Vodafone) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze nn. 348 3918xxx e 345 2532xxx con la società Vodafone, lamenta, da parte dell'operatore, l'addebito in fattura di importi difforni rispetto a quanto prospettato in sede di sottoscrizione del contratto.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- *“in data 11 febbraio 2016 [attivava]un contratto che prevedeva euro 110,00 più iva, invece sono arrivate fatture diverse”;*
- *“in data 14 luglio 2017 [inviava]un reclamo cui non è stato risposto;”*
- *“sono stati attivati servizi non richiesti, modem, portatile a vostra disposizione. Sono state pagate tutte le fatture nonostante le differenze che richiediamo per € 837,22 e l'annullamento della fattura del 21 giugno 2017 e del 16 agosto 2017.*

In data 25 ottobre 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“l'annullamento delle fatture AH10781375 del 21 giugno 2017 di euro 514,01 e AH4450132 del 16 agosto 2017 di euro 308,71 con rimborso della differenza pagata in più pari ad euro 837,22”;*
- ii) *“l'indennizzo per attivazione servizi non richiesti e mancata risposta al reclamo”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Vodafone, in data 21 dicembre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale, nel rilevare l'infondatezza della pretesa avanzata da controparte e l'assenza di qualsivoglia responsabilità, ha precisato nel merito che *“l'errata fatturazione ed, in particolare (,,,) i costi che differenziano le ultime fatture dalle precedenti riguardano i servizi digitali (3452532xxx) e la smart Passport Europa. Sono presenti pertanto contenuti digitali che esulano dal piano telefonico ed implicano un utilizzo considerevole del servizio. Invero, in data 5.7.2016, peraltro, l'istante è stato informato della correttezza degli importi. Si precisa che le fatture sono legittimamente emesse. Ad oggi l'istante risulta disattivo, i numeri contestati sono stati disattivati: il numero 348 3918xxx il 20.09.17 per mnp e il numero 345 2532xxx il 13.10.17 per insoluti. (...) Per quanto concerne gli insoluti, a carico dell'istante resta un insoluto pari ad euro 2.528,33. Le fatture inevase sono: AH10781375 del 21.06.2017, la numero AH14450132 del 16.09.17, la numero AH181333308 del 11.10.17, la numero AH19059220 del 25.10.17.(.....) Le pretese avanzate dall'istante risultano dunque del tutto infondate stante l'assenza di responsabilità di Vodafone nella vicenda de quo e la mancanza di qualsivoglia prova in ordine ai disagi patiti.*

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte per i motivi di seguito esposti.

Preliminarmente si ritiene di delimitare il *thema decidendum* sulla scorta dei documenti agli atti.

Nel merito:

Sull'applicazione di condizioni economiche diverse da quelle pattuite.

La società istante lamenta l'applicazione di condizioni economiche differenti da quelle prescelte al momento della stipula del contratto chiedendo "l'annullamento delle fatture AH10781375 del 21 giugno 2017 di euro 514,01 e AH4450132 del 16 agosto 2017 di euro 308,71 con rimborso della differenza pagata in più pari ad euro 837,22", laddove l'operatore sostiene che "i costi che differenziano le ultime fatture dalle precedenti riguardano i servizi digitali (3452532xxx) e la smart Passaport Europa. Sono presenti pertanto contenuti digitali che esulano dal piano telefonico ed implicano un utilizzo considerevole del servizio". Tanto premesso, l'operatore sostiene di avere applicato le condizioni tariffarie previste dal contratto con conseguente legittimità della relativa fatturazione.

La doglianza di parte istante non è fondata e, sul punto, non è meritevole la richiesta *sub i)* di "annullamento delle fatture AH10781375 del 21 giugno 2017 di euro 514,01 e AH4450132 del 16 agosto 2017 di euro 308,71 con rimborso della differenza pagata in più pari ad euro 837,22", in quanto l'utente ha ommesso di produrre agli atti la documentazione indispensabile allo svolgimento e alla completezza della fase istruttoria da cui poter evincere le condizioni contrattuali di cui il medesimo istante rileva il mancato rispetto. Infatti l'utente si è limitato a contestare tali addebiti, senza specificare né le voci contestate, né allegare le fatture. Nel caso di specie, in particolare, la descrizione dei fatti risulta estremamente concisa e come tale del tutto insufficiente ad una adeguata comprensione dell'oggetto della controversia, attesa inoltre la mancanza di documentazione allegata che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento.

Al riguardo si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n. 157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Pertanto la richiesta della società istante *sub i)* non può essere accolta, stante l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" della fatturazione asseritamente indebita (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Parimenti, la stessa sostanziale genericità è da riferirsi anche alla richiesta di indennizzo formulata dalla società istante di cui al punto *sub ii)* atteso che in atti non risulta alcun tracciamento in merito a segnalazioni e/o reclami inoltrati all'operatore nè tantomeno sono specificati quali siano i servizi non richiesti indebitamente attivati ed il relativo intervallo temporale.

Rimettendosi a quanto affermato dall'operatore nella propria memoria versata in atti, il cui contenuto non è stato contraddetto in alcun modo dall'istante avvalendosi della possibilità, riconosciuta dal Regolamento, di depositare a propria difesa ulteriori note di replica, si evince che trattasi di attivazione non richiesta dei c.d. servizi digitali. Anche basandosi sulla prospettazione dei fatti fornita dall'operatore, la richiesta di indennizzo dell'istante, non può ugualmente trovare accoglimento, tenuto conto che, quanto ai servizi digitali trattasi: a) di servizi diversi dai servizi di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono gli indennizzi del Regolamento indennizzi; b) di servizi forniti da soggetti terzi

rispetto all'operatore di comunicazione elettronica che, come tale, resta estraneo al rapporto contrattuale tra l'utente ed il fornitore del servizio; c) di servizi in relazione ai quali il rapporto contrattuale con l'operatore, che costituisce fondamento per il riconoscimento dell'indennizzo e del corrispondente meccanismo di liquidazione, attiene solo alla fase dell'addebito, e non a quello della attivazione in senso stretto.

Infine, in considerazione del mancato accoglimento delle richieste, si ritiene equo compensare le spese di procedura tra le parti.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 4 aprile 2019;

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata in data 20 novembre 2017 dalla società istante xxx nei confronti dell'operatore Vodafone xxx, con compensazione delle spese procedurali.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi