AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 24

VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/521705/2022)

Il Corecom Molise

NELLA riunione del Il Corecom Molise del 04/04/2023;

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*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l'istanza di [redacted] del 03/05/2022 acquisita con protocollo n. 0144170 del 03/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La parte istante, nel formulario GU14, riferisce che: <<Con reclamo PEC del 17.7.2017 richiedevo alla società Convenuta la verifica e controllo della mia posizione anagrafica personale. Al predetto reclamo la Vodafone rispondeva in data 27.7.2017 comunicando, oltre all'utenza fissa a me intestata, anche le seguenti altre utenze: - n. [redacted] sim card ricaricabile disattivata per scadenza in data 1.10.2011; - n. [redacted] sim card ricaricabile disattivata per scadenza in data 27.4.2011; - n. [redacted] sim card ricaricabile disattivata per scadenza in data 12.12.2012; - n.

sim card ricaricabile disattivata per scadenza in data 21.3.2012 (addirittura consecutiva alla precedente!!); - n. sim card ricaricabile disattivata per scadenza in data 25.5.2004. Non veniva comunicata la data di attivazione e neppure le modalità eseguite per la verifica che sarebbe stata effettuata. Inoltre NON risultavano - dalla predetta verifica - neppure le attuali numerazioni e di prima attivazione proprio della società Vodafone in data anteriore al 2012 ed una ulteriore SIM dati consegnatami a seguito della sottoscrizione di un contratto per la linea fissa n. ed ancora attiva al momento del reclamo. Precisavo altresì che Vodafone ometteva, al momento dell'attivazione di ogni singola utenza, di inviare al sottoscritto ricorrente, copia dei contratti e delle relative condizioni contrattuali applicate, nonchè ogni successiva comunicazione sino alla disattivazione. Dalla risposta al reclamo, la società Vodafone non forniva - in ogni caso -, per ogni singola utenza, i relativi dati personali indicati, la loro modalità di formazione e/o comunicazione, oltre che l'indicazione della loro origine e dell'uso che ne è stato fatto, al fine di dimostrare la lecita (e non l'illecita) intestazione di utenze e sim telefoniche. Al fine di procedere al disconoscimento delle predette Sim si richiedeva all'On. Corecom adiro - in data 24.1.2021 - di disporre e richiedere alla Convenuta Vodafone la produzione in giudizio di tutti i singoli contratti recanti la sottoscrizione per firma autografa, afferenti alle utenze sopra richiamate. All'udienza di conciliazione del 3.5.2022 Controparte si limitava ad eccepire che lo scrivente risulta "titolare sotto anagrafica e codice cliente e/o reale utilizzatore" delle utenze, chiedendo quindi il rigetto della domanda e senza altro aggiungere. Nonostante la mia reiterata ed espressa richiesta, nulla veniva spiegato e specificato in merito alle singole utenze oltre che alle (presunte) verifiche poste in essere rendendo così del tutto inutile l'incontro di conciliazione. In ogni caso nulla veniva prodotto da Vodafone la quale adduceva che la sede per le produzioni documentali è "la Definizione". - Disservizi segnalati: 1. Attivazione servizi non richiesti (Data reclamo: 17/07/2017, Data disattivazione: Non risolto) 2. Restituzione credito residuo 3. Sospensione amministrativa dell'utenza (Data sospensione: 17/12/2012, Data riattivazione: Non risolto) 4. Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 17/07/2017, Data riscontro: Non risolto) 5. Altro - Richieste: 1) la esibizione e produzione di tutti i singoli contratti recanti la sottoscrizione per firma autografa, afferenti alle utenze richiamate; 2) di conseguenza, il disconoscimento di tutte le utenze a me associate e delle quali sono stato inconsapevolmente titolare; 3) un indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi (invio dei contratti e delle relative condizioni contrattuali per ognuna delle 5 utenze) ex art. 4, n. 3 All. A Del.n.347/18/CONS; 4) un indennizzo per cessazione o sospensione del servizio ex art. 5, n.1 All. A Del.n.347/18/CONS; 5) un indennizzo per attivazione non richiesta, per ognuna delle 5 sim, ex art. 8, All. A Del.n.347/18/CONS; 6) un indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, per ognuna delle 5 sim, per euro 5,00/ giorno dalla data di attivazione alla data di disattivazione, ex art. 9, n.1 All. A Del.n.347/18/CONS; 7) un indennizzo di euro 25,00 / sim per ognuna delle 5 SIM attivate, ex art. 9, n.2 All. A Del.n.347/18/CONS; 8) la corresponsione di ogni ulteriore indennizzo, anche automatico; 9) a seguito di espresso disconoscimento, la immediata disattivazione delle n. 5 sim /

utenze telefoniche sopra indicate; 10) il riconoscimento e la corresponsione delle spese di procedura. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1500.0

2. La posizione dell'operatore

La parte Convocata, Vodafone Italia S.p.a., evidenzia per mezzo dell'Avv. Andrea Pellegrin e dell'Avv. Antonio Donato Monaco, che: Vodafone 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 a favore della dell'utente. Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di indennizzo di euro 1.500,00, di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante. 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 esatto degli addebiti contestati nelle fatture, a quali voci siano attinenti e quali siano le fatture effettivamente contestate. L'istanza, perciò, dovrà essere necessariamente rigettata. Ad ogni buon conto si pone, poi, in rilievo che Vodafone ha già inviato apposita nota informativa all'istante precisando quanto sopra espresso (cfr. all. 1). -2.2 Nel merito, inoltre, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 390/2021/CONS, articolo 20, comma 4, "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." Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, poi, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Vodafone, in ogni caso, ribadisce la correttezza del proprio operato gestionale e rileva che l'istante ha avanzato contestazioni in relazione a numerazioni disattivate negli anni 2011 – 2012, come già comunicato, nonché per l'utenza [redacted] disattiva sin dal 2004. Si eccepisce, perciò, che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. L'art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza". Secondo l'orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, invero, l'ordinaria diligenza sopra citata si specifica nell'attivarsi positivamente secondo le regole della correttezza e della buona fede, ex art. 1175 c.c., con il limite delle attività che non siano gravose oltre misura (Cass. Civ. Sez. I, 12439/91).

In relazione, poi, al grado di colpa in cui si attua la negligenza del creditore, deve essere rilevato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato. L'Agcom, quindi, ha recepito il summenzionato principio, così stabilendo in una recente Delibera: "deve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n.276/13/CONS secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto" (Del. N. 23/17/CIR). -2.3 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 164,74. * * * * * Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con consequenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa. In via subordinata, infine, Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 164,74.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le considerazioni che seguono. In via preliminare bisogna evidenziare che l'utente, , in data 17/07/2017 richiedeva agli operatori Tim, Wind3 e Vodafone un controllo sulla propria posizione anagrafica. A seguito della risposta dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. (di seguito Vodafone) da cui emergeva l'esistenza di n.5 sim, intestate a suo nome, disattivate per scadenza rispettivamente nel 2004, 2011 e nel 2012, solo in data 24/01/2021 l'utente, tramite formulario UG, richiedeva una serie di indennizzi, peraltro, in maniera inconferente e contraddittoria. Palese contraddizione rileva, infatti, tra il disconoscimento delle sim, la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti e la parallela richiesta di indennizzi per disattivazione del servizio e restituzione del credito residuo. Altra incongruenza emerge dalla richiesta di indennizzo per mancata/tardiva risposta al reclamo in quanto, agli atti, oltre alla richiesta sulla personale posizione anagrafica a cui vodafone rispondeva in 10gg, non risultano depositati reclami. Occorre precisare che al fine della corresponsione degli indennizzi è indispensabile la presentazione del reclamo, è d'uopo citare la Delibera n. 59/18/CIR con la quale l'Agcom, rigettando una domanda di indennizzo per disservizi, stabilisce che non si ritiene di accogliere le richieste formulata dall'istante in quanto al fascicolo non vi è prova che la società XXX, titolare del rapporto contrattuale, abbia tempestivamente, ovvero in costanza di disservizio,

segnalato la problematica all'operatore. In particolare, non è dimostrato l'invio del reclamo datato pertanto valgono le considerazioni costantemente espresse dall'Autorità secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. Oltre quanto innanzi, le richieste avanzate dal sig. Venditto non possono essere accolte anche dato il rilevante lasso di tempo intercorso tra la scoperta del presunto disservizio (27/07/2017) e la data in cui l'utente si è attivato al fine risolverlo (24/01/2021). A riguardo, l'art.14 co.4 dell'All. A alla delibera n.347/18/CONS (Regolamento in materia di indennizzi) testualmente recita: 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.

DELIBERA

Articolo 1

1. Per le motivazioni illustrate in premessa, il presente ricorso di definizione GU14/521705/2022 non può essere accolto.

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 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Campobasso, 04/04/2023

IL PRESIDENTE

Fabio Talucci
04.04.2023
10:03:56
GMT+00:00