

DELIBERA N. 173/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu)
(GU14/688231/2024)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 17 dicembre 2024;

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 modificato 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. 194/23/CONS;

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 il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 25/06/2024 acquisita con protocollo n. 0176959 del 25/06/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto privato di cui al codice cliente n. 1634xxxx di tipologia “Fisso + mobile”, contesta all’operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) di seguito, per comodità, Vodafone, la mancata lavorazione del recesso contrattuale del contratto per la parte afferente alla rete fissa.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- con PEC inviata e ricevuta dall’operatore in data 9 gennaio 2024 “*richiede[va] il recesso del contratto dei servizi adsl e fibra Vodafone come da modulo allegato e firmato assieme al documento di identità*”. Contestualmente precisava di “*richiede[re] presa in carico e numero di protocollazione della su detta richiesta da parte [dell’operatore]*”.
- Stante la mancata esecuzione del recesso, contattava il *call center* ed inviava un primo sollecito in data 12 marzo 2024, chiedendo al gestore la conferma della presa in carico della richiesta;
- In data 29 aprile 2024 per PEC, reiterava della propria richiesta e diffidava l’operatore ad inviare ulteriori fatture;
- In data 6 giugno 2024 introduceva tentativo obbligatorio di conciliazione “*chiedendo un risarcimento danni [quantificati in euro 500,00] in quanto h[a]*”

dovuto disturbare persone per inviare la pec (...) e perdere del tempo a telefonare molte volte”.

In data 18 giugno 2024 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.

- Alla data di presentazione dell’istanza di definizione dichiarava che *“dopo numerose email inviate PEC per disdetta servizio e dopo aver contattato più volte il servizio clienti 190 [si] ritrov[a] ancora [a ricevere] solleciti di pagamenti e telefonate minatorie”;*
- il giorno precedente al deposito dell’istanza definizione contattava il *“Recupero Crediti”*, senza esito alcuno e ricevendo risposta sgarbata dall’operatrice.
- Avanzava la richiesta, già espressa nel formulario UG, che *“vengano cancellate dal sistema le fatture. Inoltre comunica[va] di [voler] togliere anche il (...) contratto sim”.*

In base a tali premesse l’istante ha chiesto, segnalando come disservizio la *“Mancata lavorazione della disdetta”*:

- i) *“storno fatture 16/02/2024 AQ0099xxxx 73,47€ 17/04/2024 AQ0338xxxx 73,47€ 04/06/2024 AQ0493xxxx 127,55€”.*

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Vodafone, nel corso del contraddittorio, con nota del 10 settembre 2024, ha *“evidenzia[to] l’infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell’erogazione del servizio a favore del Sig. XXX e nella fatturazione emessa. L’odierna esponente, difatti, come già comunicato in fase di negoziazione, precisa che sui sistemi non sono state rilevate richieste di disattivazione della numerazione 0583153xxxx la quale, quindi, è poi stata disattivata per insoluti in data 5.5.2024”.*

L’operatore ha, inoltre, rappresentato che *“[p]riva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall’istante. In ogni caso è opportuno porre in rilievo che l’eventuale fatturazione successiva alla disdetta validamente formulata o alla migrazione verso altro gestore non comporta, di per sé, il diritto all’indennizzo bensì il diritto al mero storno o rimborso delle somme contestate. È noto, difatti, in materia l’orientamento AGCOM secondo il quale “non si ritiene di accogliere le richieste della parte istante sub i) e ii), in ordine alla liquidazione degli indennizzi previsti dall’art. 8 del “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori” di cui all’Allegato A) della delibera n. 73/11/CONS per le fattispecie di attivazione di servizi non richiesti e/o di profili tariffari non richiesti. Al riguardo, infatti, è fondato il rilievo di xxxxx S.p.A. secondo il quale il caso in esame riguarda, non l’attivazione di servizi mai richiesti dall’istante, bensì il ritardo nella disattivazione di servizi regolarmente attivi. Riguardo a tali ipotesi, l’Autorità ha già espresso il proprio orientamento in merito alla non equiparabilità tra*

l'ipotesi di fatturazioni successive alla disdetta e "indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti", ai sensi dell'articolo 8 del. 73/11/CONS. Quest'ultima fattispecie, invero, si riferisce all'ipotesi in cui l'operatore provvede ad attivare un servizio in assenza di una richiesta del cliente; la ratio di tale previsione va ravvisata nell'esigenza di tutelare la libertà di scelta e di comportamento del consumatore rispetto all'utilizzo dei servizi a pagamento (cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR e 104/14/CIR). Del resto, nel caso di specie, l'attivazione dei servizi voce e ADSL era stata richiesta da parte dell'istante, di guisa che risulta impossibile ritenere la fattispecie quale attivazione non richiesta di servizi".

La società Vodafone ha richiamato, altresì, che, "attesa la diversità delle due fattispecie, (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo all'applicazione analogica dell'articolo 8 del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità".

L'operatore ha proseguito, "[n]el merito, poi, (...) eccep[endo] che in base a quanto stabilito dall'allegato B alla Delibera 358/2022/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, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera".

L'operatore Vodafone ha sottolineato la mancanza di allegazione da parte dell'istante di "prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore".

Vodafone, infine, ha "rileva[to] 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." Peraltro,

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 xxx, tramite il sito internet www.vodafone.it, nell'apposita area "Contattaci", App My Vodafone e Social Network (Facebook e Twitter)". Sul punto, inoltre, si è espresso di recente il Co.Re.Com. 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). Anche l'Agcom, poi, si è espressa in tal senso rigettando 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)".

La società Vodafone ha rilevato che *"Sotto il profilo amministrativo e contabile (...) l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 274,49"*.

La predetta società ha, infine, concluso *"reitera[ndo] le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, 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 per i motivi esposti in narrativa"*.

3. Motivazione della decisione.

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

In primis, non si ritiene meritevole di accoglimento l'eccezione dell'operatore sulla genericità e indeterminatezza nella descrizione dei fatti da parte dell'istante e sull'assenza di documentazione probatoria, atteso che, ad avviso di questo Corecom, l'istanza risulta sufficientemente supportata dalla documentazione prodotta, considerato che l'utente ha allegato il reclamo in cui esplicitava le proprie doglianze e alcune delle fatture contestate.

Inoltre, con riferimento all'eccezione dell'operatore circa l'inammissibilità della richiesta di risarcimento, quantificata nell'istanza conciliativa in euro 500,00, per aver *"dovuto disturbare persone per inviare la pec (...) e perdere del tempo a telefonare molte volte"*, si osserva che, per il principio del *favor utentis*, le richieste impropriamente definite risarcitorie possono essere ricondotte, dove sussistano i presupposti previsti dal Regolamento sugli Indennizzi, a quelle di natura indennitaria, aventi funzione compensativa del disagio subito dall'utente.

Ciò premesso la presente disamina s'incentra sulla ritardata lavorazione del recesso e sull'indennizzo per il disservizio correlato.

Sulla mancata lavorazione del recesso

L'istante lamenta la mancata lavorazione del recesso esercitato con PEC in data 9 gennaio 2024, reiterata in data 12 marzo e 29 aprile 2024, laddove l'operatore, dal suo canto, deduce la mancanza di allegazione da parte dell'istante di *“prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore”*.

La doglianza dell'istante è accoglibile limitatamente a quanto di seguito esposto.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia. Questo principio generale deve essere letto alla luce delle Condizioni Generali di Contratto Vodafone.

Nel caso di specie l'istante ha inviato una comunicazione al Servizioclienti@Vodafone.pec L'operatore ha genericamente evidenziato l'assenza di richieste di disdetta, riportando le modalità delle stesse. Tuttavia, in un'ottica conciliativa, ha dichiarato la propria disponibilità allo storno dell'insoluto.

Sul punto occorre evidenziare che nessuna indicazione perveniva all'istante in merito ad un eventuale impedimento alla lavorazione della richiesta, *“precisa[ndo] che sui sistemi non sono state rilevate richieste di disattivazione della numerazione 0583153xxxx la quale, quindi, è poi stata disattivata per insoluti in data 5.5.2024”*. Tuttavia, da parte sua, l'operatore non ha fornito prova di aver debitamente informato l'utente sulla risoluzione unilaterale del contratto, preavvisandolo dell'insoluto maturato.

Sul punto deve evidenziarsi come l'operatore sia rimasto sostanzialmente silente in merito alle comunicazioni dell'utente sopraccitate e come abbia dedotto solo ex post – nelle memorie in atti – la risoluzione contrattuale avvenuta per morosità, senza allegare documentazione sul punto e senza provare l'erogazione dei servizi nel periodo contestato.

Inoltre l'istante, avendo fatto legittimo affidamento sul buon esito della comunicazione di recesso effettuata con PEC presso il servizio clienti, constatava, tuttavia, il prosieguo dell'indebita fatturazione. Vale la pena notare che il mancato preavviso di morosità ha rappresentato per l'utente il venir meno di una possibile interlocuzione a chiarimento della richiesta più volte inoltrata.

Quindi, in assenza di controdeduzioni e documentazioni idonee ad escludere la propria responsabilità, è evidente che Vodafone non ha gestito la richiesta di recesso nei tempi previsti dalle Condizioni Generali del Contratto né ha dimostrato di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate e di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli incontrati, dimostrando il compimento di tutte le attività a proprio carico. (Deliberazioni Corecom Toscana n. 160/2015; n. 22/2018).

Si ritiene con ciò accoglibile la richiesta dell'istante di storno della fatturazione emessa successivamente all'8 febbraio 2024, data in cui il contratto è da intendersi cessato, trascorsi i trenta giorni utili per la lavorazione del recesso del 9 gennaio 2024. La società Vodafone è tenuta, pertanto, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di quanto fatturato con riferimento all'utenza n. 0583

153xxxx successivamente all'8 febbraio 2024, data di efficacia del recesso, fino alla fine del ciclo di fatturazione.

L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla richiesta di indennizzo per la fatturazione post-recesso

La predetta domanda può trovare parziale accoglimento, nei termini di seguito esposti

In via preliminare si evidenzia come, sulla base del vigente Regolamento sugli indennizzi, non possa essere accolta la domanda, di parte istante, avente ad oggetto la richiesta di indennizzo per il ricevimento di fatture per la ritardata/mancata lavorazione del recesso. Infatti, secondo il consolidato orientamento dell'Agcom, in tali casi non può darsi luogo all'applicazione analogica dell'articolo 8 del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli disagi indennizzabili (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 13, comma 7, del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria (*ex multis* Delibera Agcom n. 43/14/CIR, n. 84/14/CIR, n. 104/14/CIR e n.18/16/CIR).

Tuttavia la doglianza di parte istante può trovare parziale accoglimento secondo quanto previsto dall'art. 292 della legge 160 del 27/12/2019 (legge di bilancio 2020).

Nello specifico, viene in rilievo l'art. 1, comma 292 della L. 160/2019 (Legge di bilancio 2020), l'art. 1, comma 292, che prevede: “ *A decorrere dalla data di entrata in vigore della presente legge, nei contratti di fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico nonché di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali sia accertata dall'autorità competente ovvero debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata autonomamente anche con modalità telematiche, l'illegittimità della condotta del gestore e dell'operatore interessato, per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, l'utente ha diritto ad ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100 €*”.

Sul punto, giova precisare che l'Autorità Garante nelle Comunicazioni non ha mancato di pronunciarsi in materia di applicazione dell'art. 1, comma 292 della L. 160/2019 (cfr Del. 319/20/CIR; Del. 32/21/CONS; Del. 109/22/CONS), sostenendo che la relativa richiesta di indennizzo è da considerarsi legittima in quanto fondandosi sull'applicazione di una legge dello Stato che, in base al principio della gerarchia delle

fonti è sovraordinata ai regolamenti, è quindi applicabile ai procedimenti amministrativi da essi disciplinati.

Nel caso di specie, la doglianza dell'istante può trovare accoglimento in quanto, con riferimento alla mancata lavorazione della disdetta inviata in data 9 gennaio 2024, ha comportato l'emissione di fatture prive di giustificazione, con conseguente diritto all'indennizzo, pari al 10% delle somme ingiustamente fatturate con un minimo pari a euro 100,00, previsto dall'art.1, c.292 della L. n. 160/2019 (Legge Finanziaria 2020).

Pertanto l'istante ha di conseguenza diritto al riconoscimento non solo del rimborso/storno delle fatture emesse dopo la data di efficacia del recesso contrattuale, ma anche dell'indennizzo di euro 100,00 ai sensi dell'art. 1, comma 292, della L. 160/2019 con riferimento all'utenza n. 0583 153xxxx.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata XXX nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di quanto fatturato con riferimento all'utenza n. 0583 153xxxx successivamente all'8 febbraio 2024, data di efficacia del recesso, fino alla fine del ciclo di fatturazione. L'istante ha altresì diritto al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.
3. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali pari a euro 100,00 (cento/00) a titolo d'indennizzo previsto dall'art. 292 della legge 160 del 27/12/2019 (legge di bilancio 2020), con riferimento all'utenza n. 0583 153xxxx.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle



procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 17 dicembre 2024

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)