

**DELIBERA N. 81/2024/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

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

**(GU14/643598/2023)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 9 maggio 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 Comitato Regionale 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 della società XXX, del 09/11/2023 acquisita con protocollo n. 0289188 del 09/11/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

Parte istante, titolare di un contratto *business* di cui al codice cliente n. 7.132xxxx contesta all’operatore Vodafone S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) di seguito, per comodità, Vodafone, la mancata lavorazione della disdetta contrattuale.

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

- *“a causa del totale malfunzionamento delle utenze mobili richieste nel 2012 e presenti nel contratto Vodafone n.7.132xxxx, tramite invio di raccomandata a/r del 13.03.2013, ricevuta da Vodafone in data 19.03.2013 (allegata in atti), richiedeva la cessazione delle utenze: 342085xxxx, 340877xxxx, 342085xxxx, 342085xxxx, 340868xxxx, 345100xxxx e 342082xxxx, quest’ultima ricaricabile”.*
- *“Ciò nonostante, Vodafone non prendeva in carico la richiesta, continuando ad emettere conti telefonici, bonariamente corrisposti ma senza nulla riconoscere fino a tutto l’anno 2016. Evidente come il gestore abbia indebitamente prelevato all’utente da aprile 2013 a tutto il 2016 canoni per le suddette utenze, mai ad oggi rimborsati”.*
- *“Anzi: le bollette che a far data del 2017 in poi non sono state più corrisposte per i motivi sopra esposti, e che risultano asseritamente insolute n. AH0266xxxx del 15/02/2017, n. AH0624xxxx del 13/04/2017, n. AH0987xxxx del 07/06/2017, n. AH1353xxxx del 03/08/2017 e n. AH1397xxxx del 09/08/2017 vengono richieste per il tramite della xxx per un totale di € 1.431,31”.*

- Precisava, altresì, che “[l]e suddette bollette, di cui la signora non è neppure in possesso, sono state richieste per il tramite della (...) associazione [di riferimento] tramite Pec del 20.07 u.s. alla quale Vodafone non ha mai dato riscontro alcuno”.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto, quantificando i “rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 2.000.00”:

- i) “storno totale insoluto”;
- ii) “rimborso dei canoni corrisposti dal 2013 al 2016;”
- iii) “congruo indennizzo per quanto occorso”.

In data 16 ottobre 2023 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Vodafone tentativo obbligatorio presso Commissione Paritetica.

## **2. La posizione dell’operatore.**

L’operatore Vodafone, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 14 dicembre 2023, ha evidenziato “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 dell’utente e nella fatturazione emessa. Nello specifico, difatti, l’odierna esponente pone in rilievo che sui sistemi non è stata riscontrata alcuna richiesta di disattivazione nell’anno 2013 pervenuta da parte istante”.

L’operatore ha dedotto quanto segue:

*“Peraltro, come già indicato in fase di conciliazione paritetica, non è altresì tecnicamente possibile risalire a circostanze asseritamente verificatesi oltre dieci anni fa (cfr. all. 1).*

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

*Ad ogni buon conto si pone poi in rilievo che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risulta essere mai pervenuto all’odierna esponente in relazione a tale problematica in pendenza del rapporto contrattuale interrottosi nell’anno 2017 (cfr. all. 2).*

*A ciò si aggiunga 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, come peraltro ribadito nella recentissima Delibera 29 del 4.5.2022, emessa dal Corecom Veneto, la quale ha precisato che: “l’utente, qualora avesse voluto far valere il proprio diritto, avrebbe dovuto inviare formale contestazione entro 45 giorni dall’emissione della fattura, come previsto dalle Condizioni generali di Contratto, per consentire all’operatore di svolgere eventuali attività necessarie per la verifica la*

*rettifica del conto telefonico. In assenza di tale reclamo quindi la fattura dovrà intendersi accettata dall'utente."*

*Ancora, deve evidenziarsi 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.*

*Agcom, del resto, si è espressa recentemente in tal senso, con la determina n. 49/15/DIT la quale ha statuito, in aderenza a quanto disposto dall'art. 123 del codice della Privacy, che:*

*gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo".*

*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.*

*Parimenti rilevante è il diritto di difesa dell'operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto il quale non deve essere in nessun caso leso.*

*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.*

*Per completezza, inoltre, sempre in tema di reclamo, è opportuno ribadire che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, l'utente ha in ogni caso l'onere di presentare reclamo per addebiti non riconosciuti entro 45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli.*

*In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano ed il Tribunale di Roma, rispettivamente, con le sentenze n. 12054/12 e n. 9292/12, considerando come accettate le fatture non contestate.*

*Per mera compiutezza difensiva, si riafferma che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze.*

*Ci si riporta sul punto all'esaustiva raccolta di pronunce dell'Agcom che corroborano 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 (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n. 65/15/CIR, n. 22/16/CIR).

Va menzionata la Del. 165/15/CIR, in cui viene rilevato che “non avendo l’utente mai inviato alcun reclamo all’operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture che sono a tutt’oggi ancora insolute, alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell’esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture fino alla disdetta del contratto intervenuta dopo circa sei mesi dall’attivazione” e la Delibera DL/081/17CRL/UD del 5.6.2017 del Corecom Lazio con la quale è stato statuito che: “Tuttavia all’accoglimento della domanda osta quanto prescritto in tema di obbligo di conservazione e detenzione dei dati personali da parte del responsabile del trattamento (nel caso di specie l’operatore) dal D. Lgs. n. 196/2003. In particolare, l’art 123, comma 1 di tale Decreto prevede che “I dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazione sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2, 3 e 5”. Il comma 2 dispone inoltre che “Il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari ai fini di fatturazione per l’abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento per un periodo non superiore a sei mesi, salva l’ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale”. Dalla lettura del citato articolo ne consegue che gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione, possono conservare il traffico relativo all’ultimo semestre dalla proposizione della stessa e, pertanto, dovendo consentire agli stessi il pieno diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo.”.

L’operatore ha, inoltre, fatto riferimento alla “[2.2 Nel merito, poi, si eccepisce 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.

*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.*

Infine, l'operatore ha indicato che *“sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 1.413,31, ceduto in data 15.12.2020 ad xxx”*.

L'operatore ha concluso che le *“[p]er 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”*.

### **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*, in ordine alla cessione del credito effettuata da Vodafone alla società di recupero crediti denominata “xxx”, deve essere chiarito che il Corecom ha competenza per le controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, per cui nessun provvedimento può essere dal medesimo adottato nei confronti di soggetti diversi da quelli menzionati, come nel caso di specie, la sopraindicata società di recupero crediti, cui l'operatore convenuto ha ceduto il credito vantato nei confronti dell'istante. Tuttavia, la giurisprudenza ritiene che il debitore conservi le eccezioni, ivi comprese quelle processuali, opponibili al cedente anche nei confronti del cessionario (Cass. 8168/1991), pertanto l'utente ha interesse che venga accertata la legittimità della debenza delle somme in contestazione, a prescindere dalle vicende successive che interessano i diritti di credito che ne discendono.

Inoltre, sempre in via preliminare, si osserva che la domanda dell'istante *sub iii)* volta ad ottenere un *“congruo indennizzo per quanto occorso”*, quantificato dallo stesso utente a prescindere dalla sua formulazione generica, in un'ottica di *favor utentis*, verrà presa in esame secondo il suo significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, tenendo altresì conto della documentazione in atti, sarà valutata con riferimento a quanto indicato dall'istante nell'istanza di definizione della controversia e a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

Ciò premesso, la presente controversia s'incentra sulla mancata lavorazione del recesso contrattuale e sulla mancata risposta al reclamo.

#### Sulla fatturazione emessa dopo la disdetta contrattuale.

L'istante lamenta la mancata lavorazione del recesso esercitato con raccomandata A/R ricevuta dall'operatore il 19 marzo 2013, laddove quest'ultimo, dal suo canto, deduce di non aver ricevuto la missiva proseguendo la fatturazione.

La doglianza dell'istante è accoglibile come 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 secondo le quali, il cliente può recedere dal contratto in ogni momento mediante raccomandata a/r e il recesso sarà efficace decorsi "30 giorni dalla data di ricezione della raccomandata". Nel caso di specie l'operatore ha ricevuto la comunicazione di recesso inviata tramite raccomandata ritualmente notificata in data 19 marzo 2013. Pertanto il contratto deve ritenersi risolto a far data dal 18 aprile 2013, decorsi cioè 30 giorni dalla ricezione della suddetta comunicazione.

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 *sub i)* e *sub ii)* di storno/rimborso della fatturazione emessa successivamente al 18 aprile 2013, data in cui il contratto è da intendersi cessato e si dispone lo storno, ovvero, in caso di avvenuto pagamento, il rimborso, di quanto fatturato con riferimento ai servizi associati al codice cliente n. 7.132xxxx.

Diversamente, con riferimento alla ritardata cessazione contrattuale, non è accoglibile la richiesta dell'istante *sub iii)* "congruo indennizzo per quanto occorso", in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti. (*ex plurimis* Delibera Agcom n. 84/14/CIR) Non si ravvisa infatti l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile per la ritardata disattivazione, in quanto con la dichiarazione di risoluzione contrattuale l'utente ha manifestato di non avere più interesse all'adempimento della prestazione. Pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e il rimborso degli importi) la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto non comporta per l'utente un disagio indennizzabile.

#### Sulla mancata risposta al reclamo

Parte istante ha depositato un reclamo inviato per PEC il 18 novembre 2022 per il tramite della associazione di riferimento. Di contro l'operatore ha dedotto di non aver ricevuto reclami.

La doglianza *sub iii)* è fondata per quanto attiene il mancato riscontro al reclamo per le ragioni di seguito esposte.

Agli atti non risultano, dunque, risposte da parte dell'operatore.

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, dell'allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di *un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*, in base a quanto previsto dall'art. 12, comma 1, del *Regolamento sugli Indennizzi*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 2 gennaio 2023, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 18 novembre 2022 ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 16 ottobre 2023.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo per i 287 giorni di ritardo da computarsi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

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 da XXX nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu), per le motivazioni in premessa;
2. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità indicate nel formulario, l'importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
3. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia di quanto fatturato con riferimento ai servizi associati al codice cliente n. 7.132xxxx successivamente alla data di efficacia del recesso, 18 aprile 2013. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.



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, 9 maggio 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.)