



CORECOM Lazio



DETERMINA Fascicolo n. GU14/524756/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx

S. - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, 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, approvato con delibera 395/17/CONS; 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 del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Cxxx S., del 16/05/2022 acquisita con protocollo n. 0156832 del 16/05/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante nelle memorie inviate e presenti nel fascicolo lamentava nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a., quanto brevemente si riassume. I. L’Utente, in data 30/10/2019, comunicava tramite posta raccomandata A/R la volontà di recedere dal contratto di telefonia fissa, a seguito dei continui aumenti in bolletta (non concordati). II. Nonostante la disdetta del contratto, nonché la migrazione presso altro gestore telefonico, l’istante continuava a ricevere – e pagare – fatture per un servizio non più erogato. III. A fronte degli

inconvenienti suesposti, il sig. Cimarelli, rivolgendosi al Co.Re.Com. territorialmente competente, richiede il riconoscimento: - dello storno dell'insoluto; - del rimborso delle fatture pagate per il servizio non erogato; - indennizzo per mancata/tardiva risposta ai reclami; - indennizzo per mancata lavorazione della disdetta; indennizzo per applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite; - addebito per costi di recesso/disattivazione; - addebito per traffico non riconosciuto

L'operatore Vodafone Italia S.p.a., rispetto alle memorie inviate e presenti nel fascicolo, ritiene illegittimi gli addebiti per le motivazioni che seguono: I. Vodafone Italia non riscontra alcuna anomalia circa l'erogazione del servizio a favore dell'utente né tantomeno nella relativa fattura. II. Vodafone precisa che la richiesta di recesso, inviata in data 30/10/2019, riguardava unicamente la sim dati, che risulta regolarmente disattivata il 04/12/2019. Quanto alla telefonia fissa, attivata in data 10/10/2018 risulta presente una richiesta di disattivazione da parte dell'utente con pec del 21/10/2021, regolarmente gestita il 28/10/2021. Queste evidenze determinano l'irrelevanza giuridica sia della richiesta dello storno sia del rimborso delle fatture avanzate dall'istante. III. In ogni caso, Vodafone non rinviene alcun reclamo formale avanzato e/o che possa soddisfare i requisiti previsti dalle condizioni generali del contratto. In assenza di alcuna contestazione, secondo le suddette condizioni, la fattura si intende accettata dall'utente. IV. Quanto all'indennizzo per addebito telefonico non riconosciuto, Vodafone non è in grado di giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l'effettuazione del traffico, poiché in assenza di un reclamo, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore a sei mesi. Questo rappresenta un'evidente lesione del diritto di difesa del gestore. Il reclamo rappresenta infatti un avvertimento per il gestore che gli consente invero di effettuare tutte le verifiche del caso, riconoscendo all'evenienza gli eventuali rimborsi o storni. V. L'operatore telefonico, sul punto, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente; pertanto, non è possibile riconoscere l'indennizzo da ritardo e/o mancata risposta ai reclami.

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, ed è pertanto proponibile. In relazione alla richiesta di indennizzo per servizi non richiesti a seguito di ritardata lavorazione della disdetta, dall'istruttoria emerge che in data 30.10.2019 veniva inviata una raccomandata per la disdetta della linea fissa 06xxxx0552 Il gestore ha dichiarato di aver ricevuto una comunicazione di disdetta datata 21.10.2021 ma non ha spiegato in alcun modo la presenza di documentazione attestante l'invio della raccomandata documentata invece dal cliente. A tale riguardo deve affermarsi che la ritardata lavorazione della disdetta da parte dell'operatore non sia riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo non potendosi riconoscere ed applicare per analogia, così come prospettato dall'utente, la configurazione di una ipotesi di attivazione di servizi non richiesti con la previsione del relativo indennizzo. Come più volte ha avuto occasione di pronunciarsi questo Corecom, ma anche per consolidata giurisprudenza Agcom (ex multis 83/14/CIR e conformi n.141/14 e 96/14 Corecom Calabria, Det.4/2014 Corecom Emilia Romagna, solo per citarne di recenti), con la disdetta contrattuale l'utente, manifestando la volontà espressa di rinunciare alla prestazione può subire, in caso di mancata chiusura del rapporto contrattuale, quale unico disagio, quello di vedersi addebitare somme non dovute, disagio che viene ristorato mediante disposizione a carico del gestore inadempiente dello storno e/o del rimborso delle somme in questione, con chiusura della posizione contabile a suo carico. A meno che l'indebita permanenza dei servizi attivi col gestore non crei un disagio effettivo per l'utente, precludendogli la possibilità di fruizione dei medesimi con altro gestore (es. nei passaggi tra operatori) o nel caso di contratti per una pluralità di utenze concesse in uso a terzi (es. nei contratti aziendali), laddove la permanenza del servizio attivo produce un danno al titolare del contratto dovuto all'utilizzo da parte di terzi non desiderato, con relativa generazione di consumi. 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. Pertanto, la mancata lavorazione del recesso, svincolata dalla fattispecie concreta, non comporta automaticamente la configurazione della prestazione non richiesta indennizzabile ai sensi del Regolamento, risolvendosi per lo più, in una fruizione teorica del servizio senza obbligo di corrispondere alcun canone come nel caso in esame. Quindi non può essere accolta la richiesta di indennizzo da parte dell'istante per servizi non richiesti a seguito di ritardata lavorazione della

disdetta, mentre non sono dovuti tutti gli importi fatturati successivamente ai 30 giorni alla richiesta di disdetta del 30.10.2019 che invece è stata correttamente documentata dal cliente. In relazione alla mancata risposta ai reclami, dall'istruttoria risulta la PEC di reclamo del 7.9.2021 con relativa ricevuta di consegna. Nel caso di rigetto del reclamo il gestore ha l'obbligo di comunicazione per iscritto adeguatamente motivato. Il gestore non ha documentato riscontri motivati a tali reclami. Quindi secondo l'articolo 12 all. A della Delibera 73/11/CONS, non avendo il gestore mai risposto al reclamo spetta il massimo di € 300,00 di indennizzo, essendosi superato tale importo nel calcolo pro die.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 16/05/2022, è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 300,00 a titolo di mancata risposta al reclamo nonché a stornare/rimborsare la fatturazione emessa dai trenta giorni successivi alla disdetta del 30.10.2019 fino a chiusura del ciclo di fatturazione oltre al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Rizzi

f.to