

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/608608/2023****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mxxx****R. - 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 Mxxx R., del 18/05/2023 acquisita con protocollo n. 0133240 del 18/05/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica domestica n. 0xxxxxxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. di aver effettuato recesso da contratto con Vodafone con raccomandata r.r. del dal 27.07.2021 (ricevuta il successivo 3.08.2021); b. che nonostante l’intervenuta interruzione del rapporto, l’Operatore emetteva fatture fino al mese di marzo 2022; c. che a fronte di successiva richiesta di pagamento da parte di terza società di recupero crediti si vedeva costretta a pagare un importo complessivo non dovuto di € 67,70. In

base a tali premesse, l'istante ha richiesto: i. il rimborso dell'importo di € 67,70 in quanto afferente a fatture successive di 8 mesi dal recesso; ii. pagamento di un indennizzo pari ad euro 1.340,00.

Si costituiva tempestivamente l'operatore Vodafone a mezzo memoria difensiva di parte del 21.06.2023, contestando l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia veniva riscontrata nell'erogazione del servizio. In merito alle contestazioni avversarie, il Gestore rappresentava che la richiesta di recesso inviata dall'utente a luglio 2021 veniva in realtà da questi espressamente revocata l'11.08.2021 a fronte dell'accettazione di una nuova offerta (con sconto del canone del 100 % per 2 mesi), come da registrazione vocale che depositava in atti. Solo successivamente, ovvero alla data del 22.03.2022 e sempre tramite vocal order depositato nel corso del procedimento, la parte istante confermava la volontà di recedere con conseguente disattivazione dei servizi effettuata in data 24.03.2022. Concludeva, pertanto, ribadendo che la fatturazione emessa è corretta e dovuta a favore di Vodafone. In ultimo, Vodafone eccepiva che in ogni caso 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. Sotto il profilo amministrativo e contabile l'Operatore convenuto precisa che l'utente è ormai disattivo.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di rimborso e indennizzo formulate dall'istante, trattabili congiuntamente, non possono essere accolte, come di seguito precisato. Ed infatti, nel corso dell'espletata istruttoria, è stato depositato da parte della società Vodafone, il vocal order dell'utente datato 11.08.2021 a mezzo del quale la parte istante ha espressamente revocato la propria volontà di recesso del 27.07.2021 a fronte dell'accettazione di una nuova offerta (e pedissequo sconto del canone del 100 % per 2 mesi). L'interruzione del rapporto contrattuale, di converso, avveniva solo nel successivo mese di marzo 2022, laddove con ulteriore registrazione vocale del 22.03.2022 (pure versata in atti dal Gestore), la parte istante formalizzava il definitivo recesso. Ne deriva che la fatturazione del Gestore, proseguita fino al mese di marzo 2022 ed oggetto dell'odierna contestazione, è pienamente legittima e dovuta dall'utente. Inoltre, per motivi di completezza, si evidenzia che neppure appare ammissibile l'ulteriore richiesta di indennizzo formulata in istanza, in quanto la fatturazione proseguita dopo l'esercizio del diritto di recesso non può in alcun modo essere equiparata all'attivazione di servizio non richiesto, 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 9 del Regolamento sugli indennizzi. 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). Invero, 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 9 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. 13 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. Viceversa, meritano accoglimento le istanze relative alla liquidazione dell'indennizzo da mancata risposta al reclamo del 23.03.2022 (debitamente documentato). Infatti, come già più volte affermato dall'Autorità, sul punto rileva il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui, in caso di reclamo, il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato. Nulla risulta depositato dal Gestore a titolo di riscontro alla mail dell'istante. Si riconosce pertanto il pagamento in favore dell'utente dell'indennizzo di euro 300,00 nella misura edittale massima prevista, per l'omessa risposta al reclamo, ex art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

## DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 18/05/2023, è tenuta a corrispondere all'utente, la somma di € 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, ex art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

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