



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 116/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ESPOSITO/VODAFONE ITALIA S.P.A. (GIÀ TELETU S.P.A.)
(GU14/2555/2016)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 settembre 2017;

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. 125/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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*;

VISTA l’istanza dell’utente Esposito, del 7 dicembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, in qualità di erede dell’utente Barbato, intestataria dell’utenza fissa n. 0823978xxx, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (già Teletu S.p.A., di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

seguito, “Vodafone” o “Società”) il ritardo nella gestione della richiesta di disattivazione della predetta utenza formalizzata a seguito del decesso dell’utente.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 8 giugno 2015 decedeva la signora Barbato Giuseppina, madre dell’istante ed intestataria dell’utenza n. 0823978xxx;

b. in data 22 giugno 2015, l’istante, in qualità di erede dell’utente deceduta, inviava all’operatore, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, formale richiesta di disattivazione dell’utenza in ragione del decesso dell’utente;

c. poiché l’operatore proseguiva nell’emissione di fatture, l’istante reiterava la richiesta di disattivazione della linea, dapprima telefonicamente e, poi, con comunicazione trasmessa a mezzo fax in data 17 novembre 2015;

d. in data 7 gennaio 2016, Vodafone chiedeva di integrare con ulteriore documentazione la richiesta di cessazione dell’utenza telefonica;

e. il 14 gennaio 2016, l’istante trasmetteva all’operatore formale reclamo per contestare il ritardo nella gestione della richiesta di disattivazione;

f. nonostante i reclami dell’istante, Vodafone proseguiva a intimare il pagamento di fatture emesse successivamente alla richiesta di disattivazione dell’utenza.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto nei confronti dell’operatore:

- i. lo storno degli importi fatturati successivamente al 22 giugno 2015;
- ii. la cessazione del servizio erogato sull’utenza;
- iii. il rimborso dei costi pagati dall’istante sebbene non dovuti;
- iv. la liquidazione dell’indennizzo per la ritardata cessazione dell’utenza;
- v. la liquidazione dell’indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- vi. il rimborso dei costi;
- vii. il rimborso delle spese di procedura.

Con memoria difensiva, l’istante ha precisato di avere pagato la fattura emessa da Vodafone nel mese di agosto 2015, reiterando la richiesta di disattivazione dell’utenza. L’istante ha precisato che la fatturazione è proseguita sino al mese di febbraio 2016 e che, successivamente, sono pervenuti all’istante numerosi solleciti di pagamento degli importi ingiustificatamente fatturati da Vodafone in relazione ai quali l’istante ha chiesto di essere ristorato del disagio patito.

In sede di replica alle difese svolte da Vodafone, l’istante ha contestato le argomentazioni dell’operatore.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In sede di udienza, l'istante ha ribadito le difese svolte nelle proprie memorie difensive, precisando che l'unico documento risultante mancante nella richiesta di disattivazione della linea trasmessa il 22 giugno 2015 era il codice fiscale.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria difensiva, ha eccepito l'inammissibilità e l'improcedibilità delle eventuali richieste che non siano state anche oggetto della precedente procedura di conciliazione.

Nel merito, la Società ha contestato la richiesta di rimborso e di storno delle fatture in quanto *“non è dato evincere l'ammontare esatto degli importi contestati nelle fatture, a quali voci siano riferiti e quali siano le fatture contestate”*. Con riguardo alla ritardata disattivazione dell'utenza, Vodafone ha eccepito che la richiesta di recesso è stata trasmessa secondo modalità diverse da quelle richieste dall'operatore stesso. L'operatore ha evidenziato, inoltre, che l'ipotesi di ritardata disattivazione dell'utenza non è indennizzabile, non potendo risultare assimilabile alla fattispecie di *“attivazione di servizi non richiesti”*.

La Società ha affermato la debenza dei costi di disattivazione del contratto ed ha contestato la richiesta di liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Vodafone ha dato atto della sussistenza di un insoluto a carico dell'istante per euro 319,14.

In sede di udienza, Vodafone ha contestato la richiesta di rimborso della fattura emessa nel mese di agosto 2015 *“atteso che tale fattura si riferisce ad un periodo antecedente la richiesta di disdetta del 22 giugno 2015 e che comunque rientra nei termini di 30 giorni per la gestione del recesso”*, ribadendo che la disdetta difettava di documentazione poi integrata dall'istante. La Società ha dichiarato che il servizio risulta disattivo dal 13 aprile 2016 e che l'ultima fattura emessa risale al 27 maggio 2016 e contiene gli addebiti per la disattivazione.

Vodafone ha avanzato una proposta conciliativa della controversia, non accettata dall'istante.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, l'eccezione di inammissibilità delle richieste non oggetto di precedente tentativo di conciliazione deve essere dichiarata inammissibile per genericità. Infatti, in assenza di specifiche contestazioni, l'eccezione risulta meramente dilatoria dei tempi di conclusione del presente procedimento e perciò la stessa non merita un accertamento d'ufficio.

Sempre in via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità della richiesta di liquidazione dell'indennizzo per i disagi patiti a seguito dei solleciti di pagamento da



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

parte di società terze incaricate del recupero del credito vantato da Vodafone (come formulata dall'istante nelle proprie memorie), trattandosi di richiesta che sottende una pretesa risarcitoria e non indennitaria, come tale esulante dalla competenza dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del *Regolamento*, essendo di esclusiva competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria.

Nel merito, la richiesta di cui al punto *ii.* di cessazione del servizio risulta superata dalla conferma resa da Vodafone in sede di udienza in ordine all'avvenuta disattivazione dello stesso in data 13 aprile 2016.

In ordine alla gestione della richiesta di disdetta contrattuale per decesso dell'utente, alla luce del corredo probatorio in atti, risulta confermato il ritardo lamentato dall'istante.

Pur ammettendo che la comunicazione trasmessa dall'istante in data 22 giugno 2015 fosse incompleta riguardo alla documentazione necessaria alla sua gestione, entro il termine di 30 giorni dalla ricezione l'operatore avrebbe dovuto informare l'istante di tale circostanza sì da consentirgli una rapida integrazione della richiesta affinché la stessa fosse regolarmente gestita.

Dal 22 luglio 2015, dunque, il contegno dell'operatore risulta inadempiente all'obbligo contrattuale di gestire entro il termine di 30 giorni la richiesta di disdetta contrattuale dell'istante, come previsto dalle Condizioni Generali di Contratti dei servizi a marchio Teletu, versate in atti dall'operatore.

Il predetto contegno, infatti, è da ritenersi contrario al generale principio di buona fede di cui all'art. 1175 c.c., nonché in contrasto con le previsioni dell'art. 8, del "*Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*" di cui all'Allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS, secondo il quale "[i]n caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato".

Per quanto appena considerato, trova accoglimento la richiesta dell'istante *sub i.*, di storno delle fatture emesse da Vodafone in relazione al periodo di pretesa erogazione dei servizi dal 22 luglio 2015 e sino 13 aprile 2016 (data di disattivazione del servizio). In relazione alla richiesta *sub iii.* dell'istante, di rimborso dell'importo di cui alla fattura emessa nel mese di agosto 2015, in ragione del suo mancato deposito in atti che non consente di accertare il periodo di fatturazione ivi computato, se ne dispone il parziale accoglimento disponendo il rimborso dell'importo ivi fatturato dall'operatore in relazione al periodo successivo alla data del 22 luglio 2015.

La richiesta *sub iv.* di liquidazione dell'indennizzo per la ritardata cessazione dell'utenza non può trovare accoglimento.

Al riguardo, infatti, è fondato il rilievo di Vodafone secondo il quale non risulta applicabile, per analogia, l'art. 8 del *Regolamento indennizzi* per la fattispecie di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

attivazione di servizi non richiesti, tenuto conto che il caso in esame riguarda, non l'attivazione di servizi mai richiesti dall'utente, 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 citato regolamento. 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, 104/14/CIR, 18/16/CIR).

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 sugli indennizzi*, 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.

Per quanto attiene la richiesta dell'istante *sub v.*, di liquidazione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo, la stessa deve essere accolta, tenuto conto che al reclamo del 14 gennaio 2016, il cui contenuto è stato reiterato con il successivo reclamo del 29 febbraio 2016, Vodafone non ha dato riscontro - salvo che per la tardiva cessazione del servizio in data 13 aprile 2016 - proseguendo, infatti, la fatturazione dei servizi e intimando il pagamento delle proprie fatture. Pertanto, ai sensi dell'articolo 11 del *Regolamento indennizzi*, è dovuto l'importo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo nel riscontro al reclamo a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine di 45 giorni per la gestione dei reclami (come indicato nella Carta del Cliente dell'operatore), computato dal primo reclamo (e, quindi, dal 28 febbraio 2016), fino al 24 novembre 2016, data dell'udienza di conciliazione innanzi al CORECOM, prima occasione utile di confronto tra le parti. Di conseguenza, i giorni di ritardo ammontano a 270 e, pertanto, Vodafone è tenuta a corrispondere all'utente un indennizzo pari ad euro 270,00 (duecentosettanta/00).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, oggetto delle richieste *sub vi.* e *vii.* di cui all'istanza, in ragione della congrua proposta conciliativa formulata dall'operatore in sede di udienza innanzi all'Autorità, si ritiene equo disporre la compensazione delle stesse tra le parti.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Esposito nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a stornare le fatture emesse in relazione al periodo di pretesa erogazione dei servizi dal 22 luglio 2015 e sino al 13 aprile 2016, a rimborsare, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, l'importo contabilizzato nella fattura emessa nel mese di agosto 2015 in relazione al periodo successivo alla data del 22 luglio 2015, nonché a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 270,00 (duecentosettanta/00) a titolo di indennizzo per la ritardata risposta ai reclami.

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

5. 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.

Roma, 13 settembre 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni