

DELIBERA 431/2022/CRL/UD del /12/2022
G. Bxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/359325/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del /12/2022;

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 modificata 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 di G. Bxxx del 26/11/2020 acquisita con protocollo n. 0502033 del 26/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di definizione l'istante lamentava: "In data 27/03/2018 ho smarrito il cellulare (numero telefonico 3421xxxx) e l'ho bloccato tramite telefonata al numero verde della società Vodafone. Poi ho inviato, in stessa data 27/03/2018, una pec alla società Vodafone con la quale comunicavo il recesso dal medesimo contratto "relax mini". Detta PEC è stata consegnata ed accettata dal sistema in data 27/03/2018. Di seguito ho comprato un nuovo cellulare e ho fatto un contratto con Wind col mio nuovo numero 3249xxx. Ad oggi, 04/12/2019, mi sono accorto che la società Vodafone sta continuando ad addebitarmi sulla carta di credito circa 150,00 euro ogni 2 mesi per un contratto non più in essere (numero telefonico 3421xxx) che era stato disdetto in data 27/03/2018. Ho dato ordine alla banca di non pagare più nessuna fattura della Vodafone relativa a questa utenza. Per tutto quanto sopra premesso, chiedo il rimborso di quanto da me pagato ma non dovuto ammontante a circa 1.534,61 euro". L'istante proseguiva chiedendo "Per tutto quanto sopra premesso, chiedo il rimborso di quanto da me pagato ma non dovuto ammontante a circa 2.040,87 euro". Segnalava i seguenti disservizi: 1. 3421xxx Mancata lavorazione disdetta 2. 34212xxx Altro 3. 34212xxx Contestazione fatture (Data reclamo: 06/12/2019).

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), sostenendo l'infondatezza dell'istanza di definizione, nello specifico l'inesistenza di anomalie nella fatturazione emessa ed oggetto di contestazione. Deduciva che: "la richiesta inoltrata dall'istante in data 27.3.2018 è risultata non conforme in quanto, come palese, è stata inoltrata da un indirizzo non riconducibile all'intestatario dell'utenza stessa (cfr. all. 1). A ciò si aggiunga poi che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione (cfr. all. 2). In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente. Evidenziava inoltre l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi, poiché in tal caso "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". Sosteneva altresì che: "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". Proseguiva l'operatore sostenendo che: "Nel merito,



poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/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'. 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". Successivamente, l'operatore eccepiva che "la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno". Infine, dopo aver rilevato che "Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 773,97", concludeva chiedendo il rigetto delle avverse domande.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità), l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. Tuttavia, contrariamente a quanto sostenuto dall'operatore, l'istante non presentava richieste risarcitorie. Quanto al merito della questione, la domanda può essere parzialmente accolta, nei termini e per le ragioni che seguono. Dall'istruttoria della controversia è emerso, e tale circostanza non è stata contestata dall'operatore, che il reclamo è stato presentato dall'odierno istante in data 27/03/2018 all'indirizzo P.E.C. vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it, indirizzo ritenuto errato dall'operatore. Orbene, dalle Condizioni generali di contratto prodotte dall'operatore emerge quanto segue. L'art. 7, rubricato "Durata", così dispone: "Fatto salvo quanto previsto dall'art. 19 il contratto ha una durata di 24 mesi. Trascorsi 24 mesi e qualora il Cliente non invii disdetta mediante raccomandata a/r oppure inviando una email PEC all'indirizzo vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it, compilando il form on line disponibile su voda.it, chiamando il 190 o recandosi presso i punti Vodafone con preavviso di almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla scadenza del contratto, il contratto

si rinnoverà a tempo indeterminato, salvo recesso a norma del successivo art. 19 ... omissis”. Quest’ultima citata norma, rubricata “Recesso e disdetta del Cliente”, dispone come segue: “Il Cliente può recedere dal contratto in ogni momento mediante raccomandata a/r oppure mediante email PEC da inviarsi all’indirizzo disdette@vodafone.pec.it, compilando il form online disponibile su voda.it, contattando telefonicamente il Servizio Clienti 190 o compilando il modulo in uno dei punti vendita Vodafone, salvo il pagamento di eventuali corrispettivi previsti dal contratto che ha sottoscritto”. Come ormai è di costante orientamento, qualora, nonostante la modalità irrituale di esercizio da parte dell’utente del proprio diritto di recesso, questo sia comunque giunto a conoscenza dell’operatore, è con riferimento a tale momento che deve essere computato il quantum di indennizzo (cfr. Corecom Lombardia Delibera n. 50/12). Si ritiene pertanto che la volontà di recesso sia pervenuta a conoscenza dell’operatore con la comunicazione prodotta in atti sia dall’istante che da Vodafone, inviata ad un indirizzo riferibile all’operatore stesso, utilizzato per la ricezione di disdette: conseguentemente, risulta illegittimo quanto pagato dall’istante medesimo a Vodafone, così come quanto da questi richiesto in pagamento all’utente. Tuttavia, benché agisca per il rimborso della somma di Euro 2.040,87, l’istante produce ricevute per Euro 1.534,60: solo per tale minor somma può essere riconosciuto il diritto al rimborso. La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l’espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall’art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto “del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”. Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo liquidare l’importo di Euro 100,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l’istanza del signor G. Bxxx, e pertanto Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, a rimborsare all’utente la somma di Euro 1.534,60 (millecinquecentotrentaquattro/60), indebitamente corrisposta da quest’ultimo,

maggiorata degli interessi legali dalla domanda al soddisfo, nonché allo storno di tutte le fatture collegate all'utenza 34212xxx, fino a chiusura del ciclo di fatturazione oltre all'eventuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese.

2. La Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a pagare in favore dell'istante, la somma di Euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura.

3. 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.

4. 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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 02/12/2022

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini