

DELIBERA 433/2022/CRL/UD del /12/2022
Cxxx Lxxx Rxxx/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/260086/2020)

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 Cxxx Lxxx Rxxx del 23/03/2020 acquisita con protocollo n. 0130390 del 23/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di definizione l'istante lamentava che l'operatore, nonostante fosse intervenuta migrazione verso Tim, continuava a fatturare ed inviare richieste di pagamento. "Nello specifico si contestano le fatture nn.: - AI05269844 del 21.03.2018 per un importo di 1019.33 euro; - AI09178329 del 23.05.2018 per un importo di 192.52 euro; - AI13128930 del 31.07.2018 per un importo di 152.17 euro; - AI21155161 del 21.11.2018 per un importo di 130.54 euro". Richiedeva: "Storno con emissione di nota di credito delle fatture contestate Rimborso di tutte le fatture pagate dalla disdetta ad oggi. Indennizzo come da Delibere AGCOM per violazione degli artt. 2, 4 - co 2 e 12, di 13025 euro". Concludeva con la quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti in Euro 13.025,00. Nei termini concessi, l'istante provvedeva a depositare una memoria integrativa, con la quale precisava le proprie posizioni. Sosteneva, in particolare, dopo aver rilevato la mancata risposta al reclamo presentato in ottobre 2018 da parte dell'operatore, che l'oggetto del contendere è la mancata lavorazione della disdetta delle utenze intestate all'odierna parte attivante. Descriveva i fatti nel modo che segue: "A febbraio 2018, il sig. Cxxx effettuava la migrazione delle utenze telefoniche dalla Vodafone verso l'operatore TIM formulando formale richiesta di disattivazione delle utenze telefoniche in gestione con la Vodafone Italia spa. La Vodafone del tutto illegittimamente continuava a fatturare ed inviare richieste di pagamento come da fatture allegate al fascicolo della procedura". Vani sono risultati la segnalazione al call center e successivamente i reclami. In data 12/12/2018, il sig. Cappelli richiedeva l'avvio dapprima della procedura di conciliazione conclusasi con esito negati e successivamente della procedura di definizione presso il Corecom Lazio. Concludeva chiedendo che l'operatore sia chiamato a "riconoscere in favore dell'istante, le seguenti somme a titolo di indennizzo, così calcolate in osservanza di quanto disposto dall'All. A della delibera 347/18/CONS: 1) € 300,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 04.10.2018, computata moltiplicando l'importo di € 2,50 per ogni servizio interessato (n. 1 servizi: internet) per n. 485 giorni intercorrenti tra il 18.11.2018 (scaduti i 45 giorni utili per fornire risposta scritta al reclamo) e il 17.03.2020, data dell'udienza di conciliazione innanzi al Co.Re.Com; 2) € 7.275,00 computata moltiplicando l'importo di € 7,50 per ogni servizio interessato (n. 1 servizi: internet) per n. 79 giorni intercorrenti tra il 18.11.2018 (scaduti i 45 giorni utili per fornire risposta scritta al reclamo) e il 17.03.2020, data dell'udienza di conciliazione innanzi al Co.Re.Com, in ragione di quanto previsto dall'art. 4, co. 2, All. A, Del. 347/18/CONS per violazione degli oneri informativi. 3) € 4.850,00 computata moltiplicando l'importo di € 5,00 per ogni servizio interessato (n. 1 servizi: internet) per n. 485 giorni intercorrenti tra il 18.11.2018 (scaduti i 45 giorni utili per fornire risposta



scritta al reclamo) e il 17.03.2020, data dell'udienza di conciliazione innanzi al Co.Re.Com, in ragione di quanto previsto dall'art. 2, All. A, Del. 347/18/CONS per la mancata corresponsione degli indennizzi automatici. 3) € 600,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura, per entrambe le istanze (ovvero 300 € per la procedura di conciliazione espletata in data 17.03.2020, presso il Corecom Lazio, e 300 € per la presente procedura di definizione GU14/260086/2020)". Nelle proprie controdeduzioni alla memoria presentata dall'operatore, l'istante insisteva nelle già assunte posizioni, contestando punto per punto quanto sostenuto ex adverso e insistendo nell'accoglimento dell'istanza.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), sostenendo l'infondatezza dell'istanza di definizione. Preliminarmente, eccepiva "l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Invero, eventuali domande eccedenti la richiesta trattata dinanzi al Co.Re.Com., dovranno essere considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione", chiedendo, in ogni caso, all'Autorità di verificare la coincidenza tra quanto richiesto in questa sede da parte ricorrente e le pretese oggetto della conciliazione. Vodafone evidenzia "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 della Cooperativa e nella relativa fatturazione". Sostiene che "l'istante ha attivato il link 4792576 al quale erano associati i numeri di rete fissa 0649xxx e 0644xxx, oltre agli interni collegati al link stesso. In data 27.3.2018, pertanto, la Cooperativa ha effettuato la migrazione unicamente delle summenzionate utenze in modalità "np pura", in ossequio alla Delibera 35/10/CIR, come visibile dalle schermate di seguito inserite Orbene, come noto, la richiamata disposizione tende a normare e regolare l'attivazione dei numeri e non anche delle connettività. Nel caso di specie, a ben vedere, l'operatore recipient può inviare un ordine "con rientro in TIM" per la sola NP, senza risorsa di accesso. Questa possibilità è prevista dalle procedure della Delibera 35/10/CIR ma è limitata ai casi di rientro in Tim della sola numerazione. La cessazione con rientro della sola NP, pertanto, non deve essere utilizzata dal gestore recipient nei casi in cui quest'ultimo riceva dal proprio cliente finale la richiesta di migrare sia l'accesso che il numero. In forza di ciò, quindi, a seguito della ricezione di un ordine di cessazione con rientro in Tim per la NP, l'assenza di una regolare richiesta di recesso ha determinato la fatturazione oggetto della presente istanza di definizione. In virtù di quanto sopra espresso, dunque, non si ravvisano errori o anomalie in relazione alle fatture de quibus". Deduceva poi che: "In ogni caso è opportuno porre in rilievo che l'eventuale fatturazione successiva alla disdetta 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". Infine, dopo aver rilevato che "Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo con il link 4792576 (utenze fisso-mobile

3450xxx e 347504xxxx) e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto”, 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 è emerso che la fatturazione emessa dall’operatore sia successiva alla conclusione del rapporto contrattuale e, pertanto, deve ritenersi illegittima (cfr. Agcom Delibera n. 76/12/CIR), con conseguente storno dei suddetti documenti commerciali e rimborso di quanto pagato dall’istante a tali titoli. La quantificazione del rimborso, alla luce degli importi fatturati e della dichiarazione dell’operatore di mancanza di insoluti, ben può determinarsi in Euro 1.494,56. Quanto all’indennizzo per mancata risposta al reclamo, l’art. 12 dell’Allegato A alla delibera Agcom n. 347/18/CONS prevede che l’operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di Euro 300,00. Si ritiene che, in ragione del tempo trascorso tra la scadenza del termine di risposta al reclamo e l’udienza di conciliazione (485 giorni), possa essere liquidata la somma di Euro 300,00, in quanto il calcolo pro die risulta superiore al predetto tetto regolamentare. Viceversa, non merita accoglimento la richiesta dell’istante di indennizzo per il ritardo nella lavorazione della disdetta, atteso che il vigente regolamento in materia di indennizzi non contempla la mancata lavorazione del recesso contrattuale tra le fattispecie di indennizzo richiesto e, conformemente all’orientamento costantemente espresso dall’Autorità Garante per le Comunicazioni, non si ritiene possa trovare applicazione, in via analogica, altra norma regolamentare. Infatti, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l’annullamento e/o rimborso degli importi) la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto non comporta per l’utente un disagio indennizzabile. Sul punto, si rinviene 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, (...) del 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” (cfr. Agcom Delibera n. 116/17/CIR). Parimenti, è da rigettare la richiesta di liquidazione di indennizzo ex art. 2, All. A, Del. 347/18/CONS per la mancata corresponsione degli indennizzi automatici, in quanto facoltà che esula dai poteri di questa Autorità. 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 100,00 Euro 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 della società Cxxx Lxxx Rxxx nei confronti di Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), che è pertanto tenuta, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, a rimborsare all’utente la somma di Euro 1.494,56 (millequattrocentonovantaquattro/56), indebitamente corrisposta da quest’ultimo, maggiorata degli interessi legali dalla domanda al soddisfo, nonché allo storno di tutte le fatture contestate come da motivazione. 2. La Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a pagare in favore dell’istante, la somma di Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, come esposto in motivazione, oltre interessi legali dalla domanda al soddisfo, nonché € 100,00 per spese di procedura.

2. 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.

3. 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



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini