

DELIBERA 457/2022/CRL/UD del .../12/2022
C.xxx S.A.S. Dxxx P. Fxxx C. / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE -
TELETU)
(GU14/425632/2021)

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 C.xxx S.A.S. Dxxx P. Fxxx E C. del 18/05/2021 acquisita con protocollo n. 0230701 del 18/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente contesta le fatture Vodafone rimaste insolute in quanto la società cessava la propria attività a fine giugno 2020. Sul punto precisava di aver comunicato, mezzo PEC (sia nel mese di giugno che nel mese di luglio 2020), la richiesta di recesso delle utenze sia fisse sia mobili contrattualizzate alla società istante. Nonostante i vari reclami per i disservizi subiti, inoltre, non otteneva alcun riscontro. Successivamente riceveva fatture che ha regolarmente pagato anche se il pagamento non era dovuto, fatta eccezione per la fattura di € 197,64. Premesso quanto sopra richiedeva: i. storno integrale dell’insoluto; ii. il rimborso somme pagate e non dovute; iii. indennizzo omessa risposta al reclamo.

2. La posizione dell’operatore

Si costituiva con memoria difensiva di parte del 9.09.2021 l’Operatore Vodafone, il quale in via preliminare eccepiva l’inammissibilità e l’improcedibilità delle richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non fossero coincidenti con quelle avanzate nell’istanza di conciliazione. Nel merito contestava le domande di parte ricorrente in quanto nessuna anomalia veniva riscontrata nell’erogazione del servizio. In particolare, rilevava di aver gestito con riscontro del 31.03.2021 il reclamo inviato dall’utente, entro le tempistiche previste dalla normativa di settore, nonché di aver lavorato la richiesta di recesso per le utenze di rete fissa con annessa disattivazione con decorrenza dal 12.08.2020. Per le sim 333xxx e 3471xxx, poi, precisava come non risultasse presente alcuna richiesta di recesso o richiesta di migrazione verso altro operatore. Pertanto, essendo le suddette utenze rimaste attive, le stesse hanno continuato a produrre costi. Precisava, inoltre, che la sim 333.9xxxx risultava convertita da abbonamento in ricaricabile con decorrenza gennaio 2021, mentre la sim 347.1xxxx veniva disattivata per insoluti dal mese di giugno 2021. In ultima analisi, Vodafone eccepisce 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. L’art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: “se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l’entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l’ordinaria diligenza”. Sotto il

profilo amministrativo e contabile l'Operatore convenuto precisa che l'utente è ormai disattivo e che risulta presente un insoluto a suo carico per € 581,94, nei confronti del quale richiede la parziale compensazione con le somme oggetto di condanna di Vodafone ad eventuali indennizzi.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Ed infatti, non possono essere accolte le eccezioni sollevate dal gestore convenuto in relazione alla inammissibilità di richieste avanzate dall'istante in sede di definizione non coincidenti con quelle oggetto del tentativo di conciliazione in quanto Vodafone non ha specificato quali sono le singole richieste di cui chiede lo stralcio. Nel merito, all'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti, si ritiene che l'istanza non possa trovare accoglimento. i. La domanda di storno dell'insoluto, prima che genericamente formulata, risulta all'evidenza documentale priva di fondamento; ed invero, la controversia verte intorno la lamenta omessa lavorazione del recesso inviato dall'utente in data 26.06.2020 e 20.07.2020 sia per l'utenza fissa che per le numerazioni mobili 333.9xxxxx e 347.1xxxx. Tuttavia, in atti emerge che l'unica valida comunicazione di recesso veniva – in effetti – inviata a mezzo trasmissione PEC del modulo di recesso e della documentazione necessaria in data 20.07.2020, ma relativa alla sola numerazione fissa. Nel modulo in parola è chiaramente possibile evincere che l'opzione di recesso scelta dal titolare è quella “per i prodotti di rete fissa indicati nell'allegato rete fissa”; nel relativo allegato è indicata la numerazione 06.9xxxxx oltre al relativo collegamento dati. Nella domanda di recesso del mese di luglio 2020 – più volte invocata dalla parte istante – non risulta, pertanto, nessuna richiesta di cessazione delle linee mobili. E non solo, nella lettera del 26.06.2020 – per la quale non è possibile evincere l'indirizzo email di destinazione e neppure l'effettiva data in inoltra – l'utente espressamente dichiara la sua intenzione (una volta cessata la linea fissa) di voler mantenere attive le numerazioni mobili in quanto “saranno volturate a persona fisica (ambidue a Fantechi Paola)”. Sul punto, è lo stesso utente a precisare in istanza di aver incontrato difficoltà a migrare le utenze mobili. A tal proposito, la Vodafone replicava difatti che la sim 333.9xxx veniva poi convertita da abbonamento in ricaricabile con decorrenza gennaio 2021, mentre la sim 347.1xxx veniva disattivata per insoluti dal mese di giugno 2021. Per completezza di trattazione, si precisa che la mail del 27.01.2021 allegata dall'utente e contenente la richiesta di migrazione di una SIM intesta a tale Sig. M. Fxxx non solo è generica ed inconferente (in quanto neppure contiene la numerazione mobile di riferimento), ma neanche risulta essere una vera conferma di migrazione dell'utenza, in quanto rappresenta una mera “presa in carico” (in attesa di verifica da parte di ILIAD). Poste tali premesse istruttorie, e coerentemente con la richiesta dell'utente, la VODAFONE ha confermato di aver cessato l'utenza fissa con decorrenza dal 12.08.2020, ovvero entro i 30 giorni dal recesso del 20.07.2020, così come previsto dalla Carta dei Servizi e dalle CGC. Le fatture allegate, inoltre, dimostrano che – in coerenza con quanto emerso in sede istruttoria – il ciclo di

fatturazione della Vodafone proseguiva per le sole utenze mobili, mentre cessava dal 15.08.2020 per l'utenza fissa, fonia e dati. Alla luce di quanto emerso, l'insoluto residuo ed afferente alle due numerazioni SIM non cessate è legittimo e la domanda di storno non può essere accolta. ii. Sulla richiesta di "rimborso di somme pagate non dovute" la domanda è inammissibile per patente genericità della stessa. Con riferimento al caso di specie, infatti, per ottenere il rimborso richiesto l'istante avrebbe dovuto precisare i costi, depositare le fatture per le quali si chiedeva la restituzione e versare in atti, quantomeno le copie delle ricevute dei pagamenti asseritamente effettuati, prove che, invece, non risultano essere state allegate. Tuttavia, si osserva che le uniche prove di pagamento sono relative alla fattura n°AM15557001 del 19.05.2020 per € 578,82 (contenente costi e canoni di rete fissa e mobile anteriori all'efficacia dell'intervenuta cessazione) nonché per la fattura n° AM19559581 del 21.0.2020 di € 100,04 afferente le sole due linee mobili. Tali costi, come visto, sono legittimi e nessuna restituzione sarà imputabile a carico del Gestore. iii. In ultimo, anche sulla richiesta di indennizzo per omessa risposta al reclamo, si osserva che la domanda è infondata in quanto l'Operatore ha dimostrato di aver fornito tempestivo riscontro al reclamo dell'associazione di consumatori del 26.02.2021, entro i 45 giorni previsti, con nota PEC del 31.03.2021 (che deposita). Sul punto si osserva che le precedenti comunicazioni dell'utente sono le menzionate richieste di cessazione della rete fissa ed una doglianza di mancata lavorazione del recesso rimessa però all'indirizzo dell'agenzia intermediaria. Non risultano, pertanto, altre precedenti contestazioni di disservizio da parte della società istante. Premesso quanto sopra, anche tale domanda di indennizzo dovrà essere conseguentemente rigettata. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Rigetta l'istanza della Cxxx S.a.s., in persona del legale rappresenta p.t., nei confronti della Vodafone SpA, perché inammissibile per i motivi di cui in premessa. Spese di procedura compensate.
- 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.

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

5. 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

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini

f.to