

**DELIBERA N. 59/2020**

**XXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/232399/2020)**

**Il Corecom Umbria**

NELLA riunione del 05/10/2020;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie

nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 21/01/2020 acquisita con protocollo n. XXX del 21/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione al contratto di tipo privato cod. cliente n. XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) pur avendo inviato regolare disdetta a mezzo raccomandata a/r del 24 aprile 2014, Vodafone ha continuato a fatturare il servizio;
- b) il 3 luglio 2015 sporgeva reclamo on line, senza avere alcun riscontro;
- c) nel marzo 2018 revocava il RID bancario, ma, nonostante ciò, venivano emesse ulteriori tre fatture, oltre a numerosi solleciti di pagamenti.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) rimborso di quanto pagato successivamente al recesso;
- II) storno dell'insoluto.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) il recesso inviato all'istante non è stato lavorato in quanto privo di documento di identità, circostanza comunicata all'istante;
- 2) il contratto prevede inoltre che le fatture potevano essere contestate entro 45 giorni dalla loro emissione, con la conseguenza che, in mancanza della tempestiva contestazione, le stesse si intendono accettate;
- 3) infine, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 123 del codice della privacy, gli operatori telefonici, a fronte di una contestazione, possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre, e pertanto le uniche fatture che possono essere prese in

considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo;

4) l'istante non ha fornito prove a sostegno della propria posizione.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica a quanto dedotto dall'operatore, l'istante dichiara che non ha mai ricevuto alcuna comunicazione di integrazione della richiesta di recesso, neppure il modulo, pubblicato in Gazzetta Ufficiale ai sensi dell'articolo 49 del Codice del consumo, prevede l'allegazione di copia del documento di identità. Ribadisce le proprie richieste, aggiungendo quella di indennizzo per mancata lavorazione della disdetta e per mancato riscontro al reclamo del 3 luglio 2015, nonché le spese di procedura.

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare, vanno dichiarate inammissibili le richieste di indennizzo per mancata lavorazione della disdetta e per mancato riscontro al reclamo: in primo luogo, si evidenzia che non sono previsti indennizzi per la mancata o tardiva gestione della richiesta di cessazione del contratto e che non è stata versata in atti la copia di alcun reclamo; in secondo luogo si evidenzia che dette richieste sono state comunque presentate per la prima volta in sede di memorie di replica e non in sede di formulario GU14, circostanza che si pone in contrasto con quanto previsto dal combinato disposto degli articoli 6, comma 1, lett. e) e 14, comma 3 del Regolamento, anche a garanzia del diritto di difesa della controparte.

Passando al merito, la domanda può essere accolta nei limiti e nei termini di seguito precisati.

Per prima cosa, va precisato che la contestazione non ha ad oggetto i dati di traffico e la fatturazione, ma la mancata lavorazione della disdetta, cosicché le richieste di storno e rimborso sono solamente una conseguenza indiretta della problematica principale denunciata. Per questi motivi, nel caso di specie, non rileva il limite dei 45 giorni per la contestazione delle fatture, non essendo questo, come già detto, l'oggetto della contestazione, né il disposto dell'articolo 123 del codice della privacy.

Tanto premesso, l'istante ha versato agli atti la copia della disdetta, trasmessa con raccomandata A/R, corredata della relativa ricevuta di ritorno dalla quale si deduce che la richiesta di cessazione del contratto è stata ricevuta dall'operatore il 5 maggio 2014. Ai sensi pertanto dell'articolo 1, comma 3 del c.d. decreto Bersani, il quale stabilisce che per il recesso dal contratto non può essere previsto un obbligo di preavviso superiore a 30 giorni, e conformemente all'analogia previsione contrattuale (articolo 12.3 delle condizioni generali di contratto, ove è previsto che il recesso è efficace entro

30 giorni dalla ricezione della raccomandata), la linea avrebbe dovuto essere cessata il 4 giugno 2014.

Il gestore non nega di aver ricevuto la disdetta, anzi, indirettamente ne conferma la ricezione sostenendo che la mancata lavorazione della stessa è dipesa dalla non allegazione del documento di identità, asserendo che di tale carenza controparte era stata informata.

Detta comunicazione, tuttavia, non è stata prodotta dal gestore e l'istante, nella propria memoria di replica, dichiara di non averla mai ricevuta.

A questo riguardo, va anche precisato che l'articolo 12.3 delle condizioni generali di contratto, in atti, stabilisce che "il Cliente ha facoltà di recedere dal contratto in ogni momento, dandone comunicazione a Vodafone mediante raccomandata con avviso di ricevimento", senza far riferimento alcuno all'obbligo di allegazione di un documento del cliente.

In relazione a tanto, in assenza della richiesta di integrazione della documentazione, e considerata anche l'assenza di prova di elementi attestanti la fornitura regolare e continua del servizio telefonico, comunque disdetto dall'istante, sussiste una responsabilità della società Vodafone Italia S.p.A. in ordine alla fatturazione indebita, che legittima il diritto dell'istante al rimborso/storno delle somme percepite *sine titulo* ai sensi dell'articolo 2033 del codice civile (Agcom, del. n. 8/18/CIR), a decorrere dal 4 giugno 2014 sino alla chiusura del contratto.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

### **DELIBERA**

In parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla sig.ra XXX,XXX , XXX (Perugia), per i motivi sopra indicati, l'operatore Vodafone Italia SpA, in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare gli addebiti riferiti al periodo successivo al 4 giugno 2014 e sino alla cessazione del contratto nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante.

Gli eventuali rimborsi delle somme come sopra indicate dovranno essere maggiorati della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza, sino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

Perugia, 5 ottobre 2020

IL PRESIDENTE