

DELIBERA N. 337/2022/CRL/UD del 07/10/2022
Wxxx Hxxx Rxxx Exxx xxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE -
TELETU)
(GU14/477176/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 07/10/2022;

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 Wxxx Hxxx Rxxx Exxx xxx del 22/11/2021 acquisita con protocollo n. 0456984 del 22/11/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A mezzo di istanza di definizione rubricata al numero 477176/2021, l’utente - titolare di un’agenzia immobiliare - lamenta che a seguito di migrazione verso terzo gestore perveniva fattura di chiusura conto di euro 2.498,27, contenente, tra le altre, costi di € 480,00 solo per recesso anticipato; per tali motivi, ne contestava integralmente il contenuto. Premesso quanto sopra, richiedeva lo storno integrale della fattura n°AM20577380 del 6 novembre 2002 di euro 2.498,27, nonché di quelle successive, oltre al ritiro dell’eventuale pratica di recupero credito; ii. l’indennizzo secondo quanto previsto dalla carta dei servizi per l’indebita fatturazione.

2. La posizione dell’operatore

L’Operatore Vodafone, ritualmente costituitosi nel procedimento a mezzo memoria difensiva di parte, rileva preliminarmente come l’utente avesse effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto. Per tale ragione – recesso anticipato rispetto al vincolo promozionale – l’importo quantificato nella fattura di chiusura conto oggetto di contestazione è stato richiesto per “compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell’utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso mantenga il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione”. La disattivazione, quindi, stando alla ricostruzione difensiva del Gestore e considerati i benefici tariffari di cui l’istante godeva, è da ritenersi anticipata e, pertanto, i relativi oneri di recesso sono dovuti conformemente alla disciplina vigente. In particolare, evidenzia la Vodafone, che il proprio operato risulterebbe conforme alla legge 40/2007, art. 1, in cui si chiarisce che è vietata la previsione di termini temporali fatti salvi, tuttavia, i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore. A sostegno della propria tesi, contesta l’inammissibilità nella presente procedura delle richieste di natura risarcitoria e rileva la mancata produzione dei reclami o di altre forme di contestazione del disservizio subito da parte dell’utente; ed invero, la presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi assume un peso determinante ai fini dell’accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie da parte dell’Autorità adita. Sotto il profilo amministrativo e

contabile, la Vodafone precisa che sull'utenza, ormai disattiva, risulta essere presente un insoluto di euro 3.060,32.

3. Motivazione della decisione

Con riferimento alle richieste di indennizzo e storno integrale dell'insoluto, si rileva che la domanda non può trovare accoglimento per le seguenti motivazioni. Preliminarmente, si rileva che la domanda deve rigettarsi per genericità della stessa. Ed infatti, stante l'indicazione generica della richiesta e la mancata produzione delle fatture utili alla disamina di eventuali addebiti vessatori da parte dell'Operatore non è possibile determinare l'azzeramento dei costi richiesti dall'utente e neppure sapere se l'importo insoluto contenesse altresì costi diversi o canoni comunque contrattualmente dovuti. L'indicazione generica del fatto e l'omessa produzione documentale, anche relativa alla contestazione delle singole voci di addebito, rendono astrattamente impossibile da parte della scrivente Autorità determinare il quantum dell'eventuale storno e/o della condanna nei confronti del Gestore. Sul punto si rileva che la produzione ad opera del Gestore della nota AM20577380 del 06 novembre 2020 di euro 2.498,27, non ha sanato l'omissione istruttoria dell'utente, considerato che l'insoluto totale per la quale la parte istante ha formulato richiesta di annullamento ammonta a complessivi 3.060,32. Posta tale considerazione, a causa della rilevata carenza istruttoria neppure è dato comprendere a cosa sarebbero dovuti i costi contestati ed afferenti le somme residue ed ulteriori rispetto alla citata fattura. E non solo. Ad aggravare la posizione istruttoria dell'utente concorre, come visto, l'omessa produzione dei reclami ai quali si fa pur riferimento nella descrizione dei fatti per cui è causa; ed infatti, nell'istanza GU14 compilato nel portale concilia web, l'istante fa riferimento ad un reclamo del 8.06.2020, senza tuttavia che lo stesso venisse documentalmente prodotto. Viceversa, anche qualora i reclami fossero avvenuti tutti a mezzo call center, l'istante omette completamente di indicarne la data di invio, il numero operatore ed il riferimento ticket/numero di protocollo della segnalazione inoltrata al Gestore. Sul punto, non possono non essere richiamate le considerazioni costantemente espresse dall'Autorità secondo cui in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema. Tale omessa contestazione delle fatture, anche a voler prescindere dalla potenziale lesione del diritto di difesa della società convenuta, è dirimente ai fini della decisione, anche alla luce dello sbarramento previsto dall'art. 14 dell'All. A alla delibera n. 347/18/CONS ("Esclusione degli indennizzi"), il quale al comma 4 espressamente prevede l'esclusione degli "indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Pertanto, se da un lato è materialmente impossibile

quantificare lo storno, dall'altro la richiesta di indennizzo è inammissibile stante la mancata produzione della prova del reclamo. Del resto la fattispecie di emissione di fatture contenenti costi per recesso anticipato neppure sarebbe indennizzabile in termini di delibera 347/18/CONS. Fermo quanto sopra, ed ammesso che l'illegittimità dell'addebito sia dimostrata, il disservizio in parola non può ridondare in alcuna delle fattispecie ricomprese nell'ambito oggettivo della delibera indennizzi citata; di conseguenza, non solo l'adito Corecom è incompetente ma, anche laddove volesse pronunciarsi sul caso in esame, non potrebbe liquidare alcunché non essendo le ipotesi sopra descritte indennizzabili ai sensi della delibera 347/18/CONS, perché non ricomprese nel numerus clausus delle ipotesi ivi elencate, né tantomeno appare possibile assimilarle in via analogica ad alcuna di esse. Tali incongruenze ed approssimazioni, in mancanza di ulteriori elementi specifici, rendono le richieste dell'utente non meritevoli di accoglimento.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto integrale dell'istanza.
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, 07/10/2022

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI