

DELIBERA n° 132 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX / VODAFONE ITALIA S.P.A.

GU14 / 286 / 2017

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA

nella seduta del 08/07/2020

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana” (CORECOM);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM SICILIA per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “Regolamento”), l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “Regolamento”;
- VISTO** il “Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

VISTO il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

VISTA l’istanza di definizione della ditta XXXXXXXXX in persona del legale rappresentante Sig. XXXXXXXXX, acquisita il 09.06.2017 prot. n° 31002;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità

CONSIDERATA la posizione dell’istante:

La XXXXXXXXX in persona del suo legale rappresentante, titolare delle utenze di telefonia XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX, riferisce che in data 20.01.2016, sottoscriveva dinnanzi all’Agcom un accordo conciliativo con Vodafone Italia S.p.A. (di seguito Vodafone), nel quale quest’ultimo si impegnava a non applicare costi di recesso a fronte della richiesta di portabilità delle utenze fisse interessate e alla conseguente disattivazione dei restanti servizi entro quattro mesi dalla data di sottoscrizione del predetto accordo. In data 24.04.2016 l’utente, formulava richiesta di portabilità delle proprie utenze a Telecom Italia S.p.A. Tuttavia, Telecom comunicava all’utente che non era possibile eseguire la portabilità delle utenze per problemi tecnici. Di conseguenza, l’istante rappresenta, che richiedeva a Vodafone recesso dal contratto e conseguente disattivazione dei servizi. L’istante rileva che tale richiesta rimaneva inevasa, pertanto il 24.11.2016, l’utente inoltrava reclamo a mezzo raccomandata, ma lamenta che ad oggi Vodafone continua ad addebitare fatture in suo danno, oltre a subire una doppia fatturazione per l’utenza mobile XXXXXXXXXXXX. A seguito dell’esito negativo del tentativo di conciliazione, propone istanza di definizione in data 09.06.2017 mediante formulario GU14 nel quale chiede:

1. il recesso dal contratto senza oneri e/o costi;
2. lo storno fatture e restituzione importi indebitamente corrisposti dall’utente a partire da aprile 2016;
3. il riconoscimento indennizzi previsti dalla Del. 73/11/CONS.

CONSIDERATA la posizione dell’operatore:

Vodafone, contesta le affermazioni e le richieste dell’istante e rappresenta che a seguito dell’accordo intervenuto tra le parti in data 20.01.2016, la stessa riconosceva

all'utente a titolo di indennizzo e rimborso la somma di € 2.500,00 oltre un ulteriore accredito di € 500,00 da effettuarsi sulla prima fattura di successiva emissione. Contestualmente, si stabiliva che Vodafone non avrebbe applicato, o stornato qualora applicati, i costi di recesso della rete fissa e della connettività, nonché le rate residue degli apparecchi associati al servizio fisso, a fronte della richiesta di portabilità delle utenze fisse interessate da parte dell'istante e della conseguente disattivazione dei restanti servizi entro 4 mesi dalla data di sottoscrizione dell'accordo. L'operatore precisa che corrispondeva le somme come concordato e che invece l'utente disattendeva gli impegni assunti, non provvedendo a chiedere la migrazione delle utenze come concordato. L'operatore precisa che in data 26.04.2016, l'utente comunicava difficoltà tecniche evidenziate dal diverso gestore prescelto, per definire la migrazione delle utenze, e pone in rilievo che Vodafone, intimava di disattivare le numerazioni XXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXX entro i termini previsti dalla carta dei servizi senza l'applicazione dei costi di recesso e a mantenere attiva l'utenza mobile n. XXXXXXXXXXX. Vodafone pone in evidenza che la suddetta richiesta avendo le forme dell'intimazione ed essendo difforme dall'accordo sottoscritto, non poteva essere accettata ed inoltre che la richiesta della disattivazione, non presentava la sottoscrizione del legale rappresentante della ditta. L'operatore rappresenta che i problemi tecnici lamentati dall'istante sono privi di fondamento in quanto non ha avanzato alcuna richiesta di migrazione delle linee; evidenzia inoltre che è stato riscontrato il reclamo dell'utente del 23.11.2016, con nota del 10.01.2017 in cui Vodafone chiedeva espressamente all'utente la prova dell'invio della disdetta e con successiva nota del 23.01.2017, a cui l'istante non forniva risposta ma depositava istanza di conciliazione. Vodafone pone in evidenza che la ditta istante ha continuato ad utilizzare la numerazione XXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXX e precisa che l'utente è attualmente attivo e non risultano presenti fatture insolute.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Preliminarmente si osserva che l'oggetto della controversia è incentrato sulle vicende relative all'accordo intervenuto tra le parti in data 20.01.2016 ed in seguito a questo, sulla mancata gestione della richiesta di recesso e sul conseguente disconoscimento di importi addebitati successivamente

alla disdetta. Le richieste formulate dall'istante meritano parziale accoglimento, per le motivazioni che di seguito si espongono.

- la richiesta di cui al punto 1) non può essere accolta perché inammissibile, poiché non rientra nel possibile oggetto di pronuncia ai sensi l'art. 19, co. 4 Del. 173/07/CONS. È evidente, infatti, che una richiesta di tale natura, prettamente negoziale comporterebbe un obbligo di *facere*, e pertanto, esula dalla funzione propria del Co.Re.Com.

- In ordine alla richiesta di cui al punto 2) si ritiene accolta. È comunque necessario analizzare la posizione del rapporto negoziale tra le parti.

I. Vodafone nelle sue difese, contesta la difformità della richiesta di recesso formulata dall'utente in data 26.04.2016, eccependo un difetto di rappresentanza, per assenza della firma del rappresentante legale. L'eccezione di difformità sollevata da Vodafone, si ritiene irrilevante, ai fini della decisione; si osserva, infatti che è pacificamente riconosciuto (Cass. Civ. 2965/2017) che la diffida o l'intimazione scritta, ad adempiere può essere validamente effettuata, non solo da un legale che si dichiara incaricato dalla parte, ma anche da un mandatario o da un incaricato, a condizione che il beneficiario intenda approfittarne. Ad ogni buon conto, si tiene in considerazione che per il conferimento del mandato, vale il principio di libertà delle forme e che comunque è un rapporto che ha la sua rilevanza interna. Le intenzioni manifestate con l'accordo del 20.01.2016 da parte dell'utente, non lasciano spazio a differenti interpretazioni. Sul punto, rileva evidenziare che sussiste in capo a ciascun utente, il diritto di recedere dal contratto, ex art.1, comma 3, L. n.40 del 2007 e, di conseguenza, in caso di esercizio di tale diritto, l'operatore deve attivarsi per rendere effettiva tale facoltà, in mancanza di qualsivoglia riscontro probatorio volto ad escludere o limitare la propria responsabilità, la mancata lavorazione del recesso va imputata esclusivamente all'operatore. Nel caso di specie, Vodafone non ha addotto una giustificazione ragionevole in merito alle motivazioni che hanno impedito una corretta gestione del recesso, né ha dimostrato in alcun modo, di essersi diligentemente attivata per rimuovere eventuali ostacoli incontrati. Deve pertanto affermarsi la ritualità del recesso, esercitato da XXXXXXXXX,

divenuto efficace - conformemente alle CGA Vodafone, ed all'art. 1, comma 3, L. 40/2007 - a far data dal 26.05.2016, vale a dire a far data dal 30° giorno successivo alla ricezione della raccomandata di recesso (del 26.04.2016)

II. Si osserva, che nella nota del 26.04.2016 l'istante formulava richiesta di recesso, reiterato con nota del 23.11.2016, quest'ultima riscontrata dall'operatore. Nello specifico, nella nota del 23.11.2016 l'utente, oltre a reiterare la richiesta di recesso, contestava le fatture, AG11603168 del 03.08.2016 relativa al periodo dal 03.06.2018 al 28.07.2016 di importo pari ad euro 1.435,37 e AG1494734 del 28.09.2016, relativa al periodo dal 29.07.2016 al 22.09.2016 di importo pari ad 1.933,40; la suddetta fatturazione è relativa alle utenze (XXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX) di cui si è chiesta la disdetta. Considerato che le fatture si riferiscono al periodo successivo al recesso inoltrato il 26.04.2016 e divenuto efficace il 26.05.2016, si ritiene non debbano essere dovute. Relativamente alla richiesta di cui al punto 3) non può essere accolta. Si evidenzia che la richiesta è generica e che comunque non è riconosciuta una indennità per indebita fatturazione o per la ritardata lavorazione della disdetta da parte dell'operatore e che non è riconducibile per analogia a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal Dirigente della Segreteria CORECOM, arch. Francesco Di Chiara, il Comitato all'unanimità dei presenti

DELIBERA

1. di accogliere parzialmente l'istanza della ditta XXXXXXXXX in persona del legale rappresentante Sig. XXXXXXXX, in relazione alle utenze XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX, nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A.
2. la Vodafone Italia S.p.A., è tenuta ad effettuare, in favore dell'istante lo storno e/o rimborso delle fatture AG11603168 dell'importo di euro 1.435,37 e AG1494734 dell'

importo di euro 1.933,40 ed inoltre di tutti gli importi fatturati relativi al periodo successivo 26.05.2016, data di efficacia del recesso presentato dall'istante il 26.04.16;

3. Il rigetto delle altre richieste.

Ai sensi dell'art. 19 comma 3, del "Regolamento" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 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, come previsto dall'articolo 19, comma 5, del "Regolamento".

Il presente provvedimento 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 del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 08/07/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone



Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA

arch. Francesco Di Chiara

