

DELIBERA N. 201/2022/CRL/UD del 08/09/2022

**D. Sxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/462814/2021)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 08/09/2022;

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 D. Sxxx del 05/10/2021 acquisita con protocollo n. 0394016 del 05/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L'istante assume di aver sottoscritto, nel mese di maggio del 2017, contratto con Vodafone avente ad oggetto la fruizione del servizio mobile con assegnazione della numerazione 3409xxxxxx e l'acquisto rateale, con carta di credito, di un terminale marca Samsung, modello “S8”. Tuttavia, in seguito alla scadenza della carta di credito registrata per il pagamento del canone mensile, l'istante si premurava di contattare il call center dell’Operatore al fine di comunicare i nuovi estremi bancari, ma con decorrenza dal mese di maggio del 2019, senza alcun preavviso, Vodafone dava seguito alla sospensione/cessazione del servizio mobile, addebitando costi di chiusura pari ad euro 421,24 a fronte di euro 70,00 di rate residue del terminale. La somma in parola veniva addebitata dal Gestore sulla nuova carta di credito dell’utente. A supporto della propria domanda, deduce di aver contestato, l'ingiustificato prelievo a saldo della fattura, sia oralmente nonché per iscritto a mezzo reclamo Pec del 14.01.2020. Per tali motivi richiedeva: i. Indennizzo per la sospensione/cessazione del servizio mobile, ex Art. 5 dell'Allegato A alla Del 347/18/CONS; ii. Ripetizione della somma addebitata pari ad euro 421,24; iii. Indennizzo per la perdita della numerazione, ex Art. 10 dell'Allegato A alla Del. 347/18/CONS; iv.Indennizzo per la mancata risposta al reclamo Pec del 14.01.2020, ex Art. 12 dell'Allegato A alla Del 347/18/CONS; v. Rimborso per le spese di procedura ed assistenza quantificate in euro 106,00.

2. La posizione dell’operatore

Si costituiva tempestivamente l’operatore Vodafone a mezzo memoria difensiva di parte, contestando in via preliminare in relazione alle doglianze avanzate dall’utente, che la carta di credito fornita dalla Sig.ra Sxxx per effettuare i pagamenti delle fatture era scaduta già nel mese di dicembre 2018. A causa di ciò, quindi, l’addebito delle fatture emesse nel periodo in contestazione non ha avuto esito positivo ed il Gestore ha proceduto alla disattivazione dell’utenza 340.92xxxxxx per morosità con decorrenza dal 6.05.2019. Il terminale Samsung, viceversa, veniva riattivato a seguito dell’autorizzazione al pagamento delle fatture rimaste insolute con inserimento della nuova carta di credito. Sul punto, rilevava la correttezza della fatturazione oggetto di contestazione, assumendo che la proposta di abbonamento sottoscritta in data 20.5.2017 prevedeva, in caso di recesso anticipato, l’addebito delle rate residue oltre ad un

corrispettivo di euro 300,00 iva inclusa. Inoltre, la Vodafone eccepiva la mancata presenza di segnalazioni o reclami rimessi dall'utente e la cui presenza assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. Ed infatti, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli 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". In ultima analisi, eccepiva 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.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria e dalla disamina degli atti e dei documenti presenti nel procedimento è possibile accogliere parzialmente la domanda di parte ricorrente, in quanto fondata nei limiti di seguito riportati. i. La domanda di indennizzo per la cessazione illegittima dell'utenza, ex art. 5 Del. 347/18/CONS, non può essere accolta per le seguenti motivazioni; ed invero, come correttamente evidenziato dall'utente, seppur a fronte di una morosità, la sospensione della SIM si sarebbe palesata come legittima solo in presenza dell'invio da parte di Vodafone di una raccomandata (o altra idonea e comprovata comunicazione) di preavviso di distacco. Secondo l'orientamento costante dell'Autorità è abbastanza agevole ricondurre le ipotesi di illegittimità del distacco dell'utenza disposta dall'Operatore per asserita morosità in due casi tassativi: a) qualora la stessa sia stata disposta prima della scadenza del termine dilatorio previsto dal contratto per effettuare il pagamento e, comunque, non preceduta da un congruo preavviso e b) qualora la stessa avvenga in pendenza di reclamo per gli addebiti fatturati. Nel caso di specie, a fronte di una morosità determinata per la scadenza della carta di credito, l'invio di una comunicazione di preavviso avrebbe consentito all'utente di poter sanare la rettifica dei dati bancari ed evitare la sospensione del servizio. Pur tuttavia, anche a fronte di un distacco in assenza delle formalità richieste, non risulta rimessa alla Vodafone alcun tempestivo reclamo volto all'ottenimento della riattivazione della SIM o, più in generale, avente ad oggetto la contestazione del contegno tenuto dal Gestore. L'unico reclamo documentato e presente in atti è quello rimesso via PEC in data 14.01.2020, notificato all'Operatore a distanza di oltre otto mesi dalla sospensione del servizio, mentre non risultano per i mesi precedenti aperture di ticket ovvero altro tipo di segnalazione inserita nel portale 190 di Vodafone. La stessa PEC in parola, del resto, non contiene alcun riferimento alla riattivazione della propria scheda mobile o alla riassegnazione della numerazione, concentrando le proprie contestazioni esclusivamente sulla richiesta di rimborso dei costi di disattivazione addebitati sulla nuova carta di credito. Nella fattispecie in esame, pertanto, soccorre quanto previsto dall'art. 14, comma 4, Del. Indennizzi (esclusione degli indennizzi) a mente del quale: "Sono esclusi gli 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". ii. Premesso quanto sopra, viceversa, all'utente dovrà essere riconosciuto, previo storno parziale della fattura di chiusura conto, la somma di € 351,24, quale importo al netto della quota di € 70,00 dovuta (e non contestata) per il saldo delle rate del terminale. iii. Per gli stessi motivi di cui sub i) non potrà essere riconosciuto l'indennizzo per la perdita di numerazione, fattispecie che – come visto – neppure veniva contestata dall'utente in sede di reclamo. Sul punto, pertanto, occorre tenere conto del comportamento colposo dell'istante che, dopo aver appreso dell'impossibilità di poter riattivare la propria numerazione SIM, non solo non lo contestava, ma neppure si è attivato prontamente per il recupero della stessa a mezzo istanza di provvedimento temporaneo. Agli atti, infatti, mancano reclami volti a richiedere la riassegnazione del numero, né risulta depositata un'istanza GU5 volta a richiedere l'adozione di un provvedimento d'urgenza per il recupero della numerazione mobile (adempimento che avrebbe potuto rivelarsi decisivo al fine di impedire la definitiva perdita della numerazione), né alcuna altra azione risulta posta in essere dalla Sig.ra SASSO, manifestando così la sua carenza di interesse per il recupero della numerazione. Alla luce di quanto argomentato, quindi, la relativa domanda di indennizzo deve quindi ritenersi rigettata. iv. Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la domanda risulta fondata, atteso che Vodafone non ha prodotto la risposta al reclamo PEC del 14.07.2020. Al riguardo, in via generale, anche nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Va dunque accolta la richiesta di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, quantificabile nella misura edittale massima di € 300,00, prevista dall'art. 12 Del. indennizzi cit. Infine, per quanto riguarda la richiesta di riconoscimento delle spese di procedura, si precisa che la stessa non può essere accolta attesa la natura gratuita della procedura telematica del ConciliaWeb e l'assenza in atti di spese documentate e giustificate. Sul punto, giova rilevare che la fattura "pro forma" depositata dal legale di parte istante – peraltro del tutto sprovvista di data e/o di numero cronologico – si configura come documento del tutto privo di valore contabile, in quanto pur prescindendo dalle evidenziate carenze di forma, neppure risulta corredata della prova di pagamento da parte del soggetto rappresentato.

DELIBERA

Articolo 1

1. Si accoglie parzialmente l'istanza della Sig.ra D. Sxxx nei confronti della società VODAFONE S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa. La società VODAFONE S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico

bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza ed entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

- o euro 351,24 (trecentocinquantuno/24) a titolo di rimborso delle spese di recesso anticipato e di disattivazione sulla fattura di chiusura conto
 - o Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, ex art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.
2. Vodafone Spa è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima
 3. 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.
 4. 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, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to