

DELIBERA N. 256/2022/CRL/UD del 08/09/2022
Cxxx S.R.L./ VODAFONE ITALIA / TELECOM ITALIA
(LAZIO/D/645/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE 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”;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza di Cxxx S.r.l. di cui al prot. D2878 del 25/05/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’istante

La società istante lamenta (i) la pretesa errata prosecuzione del ciclo di fatturazione riferito alle 12 linee mobili, contrassegnate dai nn. 348.0xxxxxxx, 340.8xxxxxxx, 344.3xxxxxxx, 344.3xxxxxxx, 344.3xxxxxxx, 344.2xxxxxxx, 344.3xxxxxxx, 344.2xxxxxxx, 344.3xxxxxxx, 349.2xxxxxxx, 348.0xxxxxxx e 340.8xxxxxxx (di cui 7 utilizzate quali M2M), e alle 15 linee fisse, contrassegnate dai nn. 3189196, 3195515, 06.8xxxxxxx, 06.9xxxxxxx, 06.8xxxxxxx, 06.8xxxxxxx, 06.8xxxxxxx, 06.8xxxxxxx, 06.8xxxxxxx, 06.8xxxxxxx, 06.8xxxxxxx, 06.xxxxxxxx e medesime verso TIM S.p.a. (nel prosieguo, per brevità, TIM), la cui interruzione veniva sollecitata mediante disdetta del 15/11/2016, nonché (ii) la mancata risposta ai reclami.

L'istante formulava quindi istanza di definizione nei confronti di TIM e Vodafone richiedendo l'accoglimento delle seguenti richieste: "verificare, rettificare ed eventualmente annullare le fatture nn. AH10766552 del 21/06/2017, AH07130541 del 17/05/2017, AH03536046 del 22/03/2017 e AH004004487 del 24/01/2017 per la parte in cui vengono addebitati costi e consumi inerenti le utenze fisse e mobili già oggetto di portabilità...; gestire la richiesta di disdetta...con decorrenza dalla data di richiesta portabilità del 15/11/2016 e senza costi ulteriori; a fatturare ulteriori costi e consumi inerenti le utenze telefoniche fisse e mobili già passate...; a fornire le modalità di pagamento dei *device*...in unica soluzione...".

A supporto delle proprie argomentazioni, depositava, *inter alia*, oltre ai prescritti documenti obbligatori, la lista delle utenze interessate, i reclami del 17/06/2017, 6/07/2017, 11/09/2017 e 7/11/2017 e le fatture contestate.

2. Posizione dell'operatore Vodafone

L'operatore ha contestato ed impugnato quanto rappresentato dalla società istante asserendo la piena correttezza gestionale posta in essere tanto con riferimento all'espletamento della procedura di migrazione delle utenze *de quibus* verso TIM quanto con riferimento alla lavorazione della richiesta di disdetta che, sebbene più volte sollecitata, non è stata presa in considerazione perchè incompleta e, quindi, priva dei requisiti contrattualmente previsti per essere ritenuta valida e produttiva di effetti fra le parti. Pertanto, insisteva nell'integrale rigetto delle avverse domande, perchè infondate in fatto e in diritto.

3. Posizione dell'operatore TIM

L'operatore ha contestato ed impugnato quanto rappresentato dalla società istante asserendo la propria estraneità alla vicenda dedotta, sia con riferimento al preteso mancato espletamento della procedura di migrazione delle utenze *de quibus*, che con riferimento alla mancata lavorazione della disdetta. In particolare, deduceva che le "utenze indicate nel modulo UG e successivamente nel GU14 son diverse da quelle già attive con Telecom per le quali non risulta pervenuta alcuna richiesta di attivazione...".

Aggiungeva, altresì, che “le linee mobili indicate in UG non sono attestate su rete Telecom, né risulta sottoscritta alcuna richiesta di portabilità delle utenze” provando, *per tabulas*, quali numerazioni sono oggetto del contratto business mobile n. 888011420055, chiedendo, per tali motivi, l’integrale rigetto delle avverse domande, perché infondate in fatto e in diritto.

Successivamente, in occasione dell’udienza di definizione dell’11/04/2019, l’operatore addiveniva ad un accordo bonario con la società istante, sicché tutte le domande rivolte, ai fini del presente procedimento, nei confronti di TIM devono intendersi rinunciate in virtù dell’intervenuta transazione.

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Resta salvo il diritto dell’utente di rivolgersi all’Autorità ordinaria per il maggior danno. Non solo. Ai sensi dell’Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, *(L’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità)* l’oggetto della pronuncia esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di *facere al gestore*.

Nel merito, le richieste dell’istante, vale a dire lo storno dell’insoluto totalizzato nei confronti di Vodafone successivamente al ricevimento della disdetta asseritamente non lavorata e l’eventuale rimborso di quanto eventualmente corrisposto *sine causa*, devono essere rigettate per i motivi esposti di seguito.

In primo luogo, come dichiarato da TIM nella propria memoria difensiva, le “utenze indicate nel modulo UG e successivamente nel GU14 son diverse da quelle già attive con Telecom per le quali non risulta pervenuta alcuna richiesta di attivazione...” e “le linee mobili indicate in UG non sono attestate su rete Telecom, né risulta sottoscritta alcuna richiesta di portabilità delle utenze”, sicché non può disporsi alcuno storno - o rimborso, ove siano provati i pagamenti - degli importi addebitati da Vodafone in costanza di fornitura, risultando pacifico che le numerazioni *de quibus* sono sempre state esercite da tale operatore.

Riguardo alla disdetta, occorre precisare come essa debba essere indirizzata all'operatore nel rispetto delle modalità espressamente previste dalle condizioni generali di contratto sottoscritte, stante l'inosservanza delle quali l'utente finale incorre in un inesatto adempimento.

Ebbene, alla luce di quanto dedotto da Vodafone nella propria memoria difensiva e provato tramite apposita produzione documentale, la prima raccomandata di disdetta, ricevuta in data 29/11/2016, seppur priva del documento di riconoscimento del richiedente in corso di validità, è stata lavorata a seguito di contatto telefonico con CEAM che ha reso possibile verificare la rispondenza di tale richiesta all'avvenuta volontà della società e provvedere alla disattivazione della numerazione 335.1011025 come da *desiderata*.

Al ricevimento della seconda raccomandata di disdetta, in data 21/11/2016, l'operatore forniva riscontro con comunicazione del 23/12/2016, segnalando l'impossibilità di darvi seguito per carenza di documentazione a supporto ed invitando il destinatario ad integrare la richiesta "o tramite il form presente on line oppure attraverso una nuova richiesta da corredare con la necessaria documentazione". Ebbene, risulta che la società istante non si attivava né dava seguito in alcun modo all'invito formulato da Vodafone, e di ciò CEAM non fornisce prova contraria. Si aggiunge altresì come quest'ultima non contesti neppure l'avvenuto ricevimento della comunicazione in parola, trasmessa al recapito di posta elettronica fornito in sede di stipula e già validamente in uso fra le parti (ceamsrl@tin.it), valendo in proposito la presunzione semplice di avvenuta conoscenza.

Secondo giurisprudenza costante dell'Autorità, nell'eventualità in cui l'operatore abbia riscontrato la disdetta, informando l'utente finale dell'incompletezza ostativa alla relativa lavorazione ed invitandolo a correggerla della documentazione mancante, ogni eventuale ritardo derivante dalla mancata collaborazione del richiedente non può essere considerato suscettibile di indennizzo (v., *a contrario*, delibera Agcom n. 6/16/CIR, 116/17/CIR, nonché, più recentemente, delibera Corecom Toscana n. 12/2021). Per tale ragione, nulla può essere disposto a carico di Vodafone in proposito, non versando in alcuna ipotesi di inadempimento e/o inesatto adempimento.

Da ultimo, circa la mancata risposta ai reclami, addebito per il quale formalmente non viene spiegata alcuna domanda, si precisa quanto segue.

A mente delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, è possibile considerare le singole contestazioni, in via di interpretazione, quali richieste di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo.

Dall'analisi del fascicolo istruttorio, risulta che il reclamo trasmesso via raccomandata A/R in data 22/06/2017, nonché tramite PEC del 17/06/2017, veniva riscontrato tramite messaggio di posta elettronica in data 23/06/2017. In tale occasione, l'operatore riteneva di non poter accogliere le contestazioni sollevate in merito alla pretesa errata fatturazione, in quanto l'unica disdetta validamente ricevuta aveva riguardato l'utenza mobile n. 335.1xxxxxxx.

Il successivo reclamo del 6/07/2017, con cui la società istante contestava l'argomentazione inerente l'incompletezza della richiesta di disdetta, non appare riscontrato e, per tale ragione, è da considerarsi produttivo di indennizzo.

Nella fattispecie, quindi, è possibile comunque riconoscere un indennizzo ai sensi dell'art. 11, All. A, delibera 73/11/CONS in favore di CEAM, condannando quindi Vodafone alla corresponsione della somma di € 300,00, a mezzo assegno o bonifico bancario, oltre ad interessi decorrenti dalla domanda fino al soddisfo.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Cxxx S.r.l. nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a.
2. Vodafone Italia S.p.a. è tenuto a corrispondere all'istante la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo, maggiorata degli interessi legali dalla domanda al soddisfo.
3. Vodafone è tenuto ad ottemperare alla presente delibera 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 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

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini