

DELIBERA N. 292/2022/CRL/UD del 08/09/2022
S. M. Gxxx Rxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/466220/2021)

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 S. M. Gxxx Rxxx del 15/10/2021 acquisita con protocollo n. 0409881 del 15/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La parte istante contesta l'invalidità del contratto di rete fissa denominato “TUTTO FACILE FISSO” ed abbinato al numero di linea 06.6xxxxxxx (codice cliente 1.16766758), in quanto l'utente non era – all'epoca della sottoscrizione asseritamente avvenuta in data 9.08.2019 – capace di intendere e di volere. Ed invero, la figlia dell'utente nelle more deceduta, nella sua qualità di erede deduce che la madre fosse affetta da grave patologia psichiatrica e che per tali motivi non fosse più in grado di manifestare validamente il proprio consenso. A sostegno di tale argomentazioni, produce certificazione medica dell'11.10.2019 a firma del Prof. Dr. Massimiliano Aragona, a mezzo della quale si accerta a carico dell'utente la presenza “di un disturbo delirante, insorto già da alcuni anni”. A sostegno delle proprie argomentazioni deduce che avverso tale pratica scorretta l'odierna istante n.q., presentava formale reclamo a mezzo raccomandata del 20 gennaio 2020 chiedendo l'annullamento del contratto illegittimo, delle connesse bollette, il rimborso delle spese sostenute nonché il pagamento di un indennizzo. Alla luce di quanto sopra richiedeva:

- i. l'annullamento del contratto in abbonamento “Tutto Facile Fisso” ed il connesso storno di tutto l'insoluto;
- ii. il rimborso di quanto indebitamente pagato dall'utente in ragione del suddetto contratto;
- iii. l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami scritti; quantificava gli importi dovuti a titolo di rimborso ed indennizzo nella misura di € 1.549,65.

2. La posizione dell'operatore

In sede di costituzione la Vodafone eccepisce, in via preliminare, l'inammissibilità / improcedibilità del presente procedimento di definizione poiché le richieste di parte istante, anche di natura risarcitoria, non sono conformi a quanto previsto e statuito dall'art. 20, comma 4 della Delibera 353/2019/CONS in quanto: “L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme

risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Parimenti, in via preliminare, la Vodafone eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 in quanto non coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Nel merito, l'Operatore contesta l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia veniva riscontrata nell'erogazione del servizio a favore della Sig.ra Gxxx Rxxx, in quanto ha provveduto ad attivare i servizi richiesti in virtù di apposita proposta di abbonamento regolarmente sottoscritta dall'utente in data 9.08.2019 (che produce). Vodafone, infine, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente, ovvero di specifiche contestazioni in quanto le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. In ultimo, rilevava l'inammissibilità delle richieste di indennizzo della parte avversaria, in quanto fattispecie non presente nella Delibera indennizzi e, comunque, in quanto contraria a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS. In conclusione, insisteva per il rigetto della domanda avversaria, precisando che sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente risulta allo stato disattivo con un insoluto residuo a carico pari ad euro 230,03.

3. Motivazione della decisione

In punto di rito, l'eccezione preliminare sollevata dal Gestore, non può essere accolta in quanto l'istanza presentata dall'utente soddisfa – seppure in parte – i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento ex Delibera n. 353/19/CONS. Non possono essere altresì accolte le eccezioni sollevate dal gestore convenuto in relazione alla inammissibilità di richieste avanzate dall'istante in sede di definizione non coincidenti con quelle oggetto del tentativo di conciliazione in quanto Vodafone non ha specificato quali sono le singole richieste di cui chiede lo stralcio. Non risulta pertanto possibile verificarne l'esatta identità e la coincidenza con l'istanza di definizione. Nel merito, la richiesta dell'istante di cui al punto i. afferente all'annullamento del contratto per comprovata incapacità di intendere e di volere del consumatore non può trovare accoglimento per le seguenti motivazioni. Ed invero ai sensi di quanto previsto e statuito dall'art. 20, comma 4 della Delibera 353/2019/CONS: "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Pertanto, non rientrano tra i poteri dell'intestato Organo quelli di accertare la sussistenza di vizi della volontà nella formazione del consenso, ovvero di dichiarare la presenza di incapacità di intendere e di volere dell'utente. Viceversa, è possibile in questa sede contestare la sussistenza di un valido contratto che giustifichi l'attivazione dell'abbonamento ad un servizio di telecomunicazioni (fattispecie di "attivazione non richiesta"), a fronte del quale si impone in capo all'Operatore l'onere di dimostrare l'avvenuta conclusione di un contratto con l'utente. Infatti, solo in caso di

omessa prova circa l'esistenza di un contratto sottoscritto, potranno essere accolte le richieste dell'utente relative allo storno delle fatture illegittimamente emesse in esecuzione dello stesso. Nel caso di specie la Vodafone, in uno con la costituzione nel procedimento di definizione, ha depositato il contratto di abbonamento del 9.08.2019, contenente la firma autografa della Sig.ra Sonia Maria Gxxx Rxxx che il legale della parte istante, neppure ha contestato in sede di repliche. Sul punto, giova richiamare l'uniforme orientamento dell'Autorità in forza del quale: "Non può essere accolta la contestazione dell'istante relativa all'attivazione di un servizio non richiesto qualora l'operatore dia prova (tramite produzione del contratto regolarmente sottoscritto) della richiesta di attivazione formulata dall'utente" (così Agcom Delibera n. 71/10/CIR, conformi Agcom Delibera n. 126/11/CIR; Agcom Delibera n. 135/11/CIR; Agcom Delibera n. 11/12/CIR; Agcom Delibera n. 89/12/CIR; Agcom Delibera n. 123/12/CIR). Anche sotto tale profilo, pertanto, la domanda dell'utente non può essere accolta.

ii. Per i medesimi motivi, sopra riportati e descritti, non possono trovare accoglimento le domande di storno e rimborso delle fatture emesse dal Gestore in esecuzione del contratto. iii. Anche la domanda di indennizzo per la omessa risposta ai reclami non è meritevole di accoglimento; ed invero, pur avendo l'utente fatto espresso riferimento a due raccomandate inviate il 20.01.2020, citandone peraltro gli estremi di tracciamento, omette inaspettatamente di produrle in sede istruttoria, con la conseguenza che l'invio della contestazione al Gestore resta nell'alveo dei fatti meramente allegati, non essendo la circostanza supportata da un'idonea documentazione probatoria. Stante la carenza sul piano probatorio, la domanda di indennizzo non può essere accolta.

IL CORECOM LAZIO

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza della Sig.ra L. Mxxx, n.q. di erede della Sig.ra S. M. Gxxx Rxxx, perché inammissibile per i motivi di cui in premessa.
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, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini