

DELIBERA 391/2023/CRL/UD del 08/09/2023
G. C. Cxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/401796/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 08/09/2023;

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 **G. C. Cxxx** del 03/03/2021 acquisita con protocollo n. 0110129 del 03/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Nella ricostruzione fornita dall’istante, lo stesso, lamentava di essere: “(...) titolare ultradecennale della linea telefonica mobile n.3934xxx (codice cliente 1,30xxxx), ha subito la cessazione amministrativa dell’utenza in data 20.12.2019, dopo averne richiesto riattivazione. Con comunicazione dell’11.12.2019 il cliente aveva inviato disdetta del suo abbonamento Vodafone; con successiva comunicazione del 20.12.2019 richiedeva l’annullamento della precedente disdetta dell’11.12.2019 e la riattivazione immediata della linea telefonica con Vodafone, entrambe le comunicazioni erano corredate da carta d’identità e codice fiscale (cfr. allegati). Tuttavia, l’operatore non ha mai riscontrato la seconda richiesta, cessando l’utenza definitivamente, causando così anche la perdita della numerazione. (...) Nonostante il reclamo e la richiesta di conciliazione, Vodafone ha atteso oltre un anno (dal 20.12.2019 al 25.1 2021), per comunicare l’impossibilità di recuperare la linea telefonica e offrire un indennizzo irrisorio in sede Conciliativa, contravvenendo agli impegni assunti nei confronti dei clienti nella Carta servizi. Orbene, a fronte di tale inaccettabile proposta, il cliente rifiutava e decideva di chiedere la definizione della controversia all’AGCOM. (...)”. Disservizi segnalati: 1. perdita della numerazione di utenza ultradecennale; 2. cessazione amministrativa della numerazione senza preavviso; 3. indennizzo per mancata risposta ai reclami. Sulla scorta di tali premesse, l’istante chiede: 1. 1500,00 € per la perdita della numerazione ex art 10, in quanto trattasi di utenza ultradecennale; 2. 3000,00 € per la cessazione amministrativa della numerazione senza preavviso (7,50 € al giorno per 400 giorni dal 20.12.2019 al 25.01.2021) ex art 5 della suddetta delibera; 3. 300,00 € a titolo di indennizzo ex art 12 per mancata risposta ai reclami. TOTALE 4800,00€”.

2. La posizione dell’operatore

Il gestore Vodafone Italia S.p.a.-TeleTu si è costituito replicando che: “(...) In via preliminare si eccepisce l’inammissibilità e l’improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell’istanza di conciliazione. Invero, eventuali domande eccedenti la richiesta trattata dinanzi al Co.Re.Com., dovranno essere considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta assolto l’obbligo del preventivo

esperimento del tentativo di conciliazione. (...) -2.2 Vodafone evidenzia nel merito l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata in relazione alla problematica oggetto del presente procedimento di definizione. L'odierna esponente, difatti, pone in rilievo di aver ricevuto, in data 30.11.2019, apposita richiesta di disattivazione dell'utenza mobile 3934xxx. In virtù di ciò, pertanto, la scrivente società ha eseguito la cessazione dei servizi de quibus. Si precisa, invero, che l'istante è stato correttamente informato dell'impossibilità di esercitare il diritto ripensamento sulla summenzionata richiesta di disattivazione. Peraltro, la revoca della richiesta di disattivazione è stata effettuata dopo che la numerazione de qua, in forza della richiesta a tal fine pervenuta, era stata già disattivata non rendendo, quindi, possibile la riattivazione. Non si ravvisano, pertanto, errori o anomalie nella gestione della problematica oggetto del presente procedimento di definizione. Priva di rilievo giuridico, quindi, appare la domanda di indennizzo avanzata dall'istante. Per mero tuziorismo difensivo, inoltre, si pone in rilievo che la presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi o altro assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. (...) -2.3 Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4 (...) ne deriva l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. (...) -2.4 In ultima analisi si eccepisce 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. (...) -2.5 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto.”

3. 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. Nel merito, l'istanza non può essere accolta, nei termini seguenti. L'istante ha affermato di aver regolarmente comunicato all'operatore la propria volontà di disdetta in data 11/12/2019 e di aver successivamente inviato, in data 20/12/2019, richiesta di annullamento della precedente disdetta datata 11/09/2019. Preme evidenziare che il recesso unilaterale è una facoltà che può essere esercitata dal contraente laddove essa sia prevista dalla legge o dal contratto e regolata a norma dell'art. 1373 c.c. ovvero da una clausola inserita nel contratto. Con la comunicazione effettuata dalla parte istante l'operatore ha preso in carico nei servizi informatici l'iter per la disdetta del numero con la conseguenziale perdita della numerazione. Il ripensamento, del 20/12/2019, dell'istante non può essere preso in considerazione, in quanto non espressamente normato, e difatti l'operatore ha, anche, espressamente precisato: “invero, che l'istante è stato correttamente informato dell'impossibilità di esercitare il diritto ripensamento sulla summenzionata richiesta di

disattivazione.”. Di fatti, come già sopra evidenziato, mentre il diritto di recesso è espressione unilaterale, un eventuale ripensamento sul recesso si ritiene che debba essere accettato da tutte le parti del contratto. L’operatore di fatti, anche se non ha espressamente risposto alla seconda comunicazione, aveva di fatto già intrapreso tutto l’iter per “la cessazione dei servizi de quibus”, che probabilmente non poteva più essere interrotto. Si ritiene, quindi, che l’istante non possa dolersi degli effetti (perdita della numerazione di utenza ultradecennale, cessazione amministrativa della numerazione senza preavviso, mancata risposta ai reclami), tutti conseguenza di una sua autonoma decisione di recesso. Si compensano le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di non accogliere l’istanza del signor **G. C. Cxxx** nei confronti della società Vodafone Italia SpA.

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, 08/09/2023

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Avv. Maria Cristina Cafini