

DELIBERA 406/2023/CRL/UD del 08/09/2023
IL RICCIO DI MARE SAS DI EL HEFNAWI WALID MOHAMED SAID /
VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/524461/2022)

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 Ixxx Rxxx Dxxx Mxxx Sxxx Dxxx Exxx Hxxx Wxxx MOHAMED SAID del 13/05/2022 acquisita con protocollo n. 0155862 del 13/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, cliente della Vodafone Italia S.p.a., in persona del legale rappresentante pro tempore, esponeva di aver proceduto, a metà del mese di aprile 2021, alla pratica di emigrazione, con l’utenza fissa 06 25xxx verso Tim e con l’utenza mobile 348 65xx verso Fastweb. Entrambe le suddette numerazioni venivano attribuite ad un contratto business stipulato da oltre tre anni con Vodafone. La migrazione dell’utenza fissa avveniva senza particolari problemi, quella mobile invece, avveniva soltanto a partire dai primi del mese di giugno 2021, vale a dire dopo più di due mesi dalla richiesta, durante i quali l’istante non poteva godere di alcun servizio. Successivamente l’operatore emetteva due fatture dall’utente ritenute illegittime e che venivano per l’effetto immediatamente dal medesimo contestate presso il call center del servizio clienti Vodafone, ma senza ottenere riscontro alcuno. La prima fattura in contestazione avrebbe conteggiato periodi non dovuti, la seconda invece, avrebbe applicato penali illegittime e fondate su servizi mai richiesti dall’utente. In data 9.7.21 l’operatore, attraverso il servizio di recupero crediti, richiedeva la somma di Euro 813,80, oltre Euro 13,90 per spese e competenze professionali e così in data 21.7.21, l’utente si vedeva costretto ad inviare nuovo reclamo a mezzo pec, anch’esso rimasto senza riscontro alcuno. All’udienza del 3.5.22, veniva dato atto che nessun accordo risultava possibile e pertanto, il responsabile dell’istruttoria formalizzava l’esito negativo della procedura di conciliazione. L’utente, quindi, chiedeva: “Rimborso di quanto pagato e non dovuto; Storno totale dell’insoluto; Indennizzi così come previsti dall’allegato “A” alla delibera 347/18/CONS per tutte le fattispecie di disservizi lamentati; Spese di procedura”. La quantificazione dell’indennizzo richiesto veniva indicata dall’utente in complessivi € 1.500,00.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore eccepiva l’infondatezza in fatto e diritto delle richieste avanzate da parte ricorrente, in quanto nessuna anomalia sarebbe stata riscontrata nell’erogazione del servizio a favore dello stesso e nella relativa fatturazione ed invero: “...l’odierna esponente pone in rilievo che per l’utenza mobile 3486xxx, dai controlli effettuati sui sistemi condivisi tra gli operatori, risulta presente una sola richiesta di migrazione da parte dell’operatore recipient Fastweb del 27.5.2021 con conseguente espletamento del



31.5.2021 (cfr. all. 1). Non si ravvisano, quindi, errori o ritardi in relazione alla summenzionata procedura di portabilità. Vodafone, inoltre, precisa che gli oneri di chiusura per l'utenza 3486xxx, attivata il 10.11.2020 con l'offerta "OneBusiness voce" e presenti sulla fattura AN09932509 del 5.6.2021, sono assolutamente conformi all'offerta sottoscritta. Nel caso di specie, quindi, si evidenzia che l'utente ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto. Corre l'obbligo precisare, perciò, che detto importo contestato è richiesto per compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso mantenga il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione. La disattivazione, quindi, considerati i benefici tariffari di cui l'istante godeva, è da ritenersi anticipata e, pertanto, gli oneri di recesso sono dovuti conformemente alla disciplina corrente ed in particolare alla legge 40/2007, art. 1, in cui si chiarisce che è vietata la previsione di termini temporali fatti salvi, tuttavia, i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore. In relazione, inoltre, ai costi di attivazione si rileva che gli stessi sono dovuti, come peraltro statuito dalla recente delibera emessa dal Corecom Sardegna nell'ambito del procedimento GU14/67355/2019 nella quale è stato precisato che: "il contributo di attivazione è un importo che viene concordato tra le parti al momento della stipula del contratto e rappresenta il corrispettivo di un'attività che viene posta in essere al momento iniziale del rapporto 3 contrattuale. Tale importo può essere versato dall'utente in un'unica soluzione all'inizio del contratto o ratealmente. Pertanto, l'esercizio da parte dell'utente del diritto di recesso a seguito di modifiche delle condizioni contrattuali deve avvenire entro 30 giorni dalla comunicazione delle medesime modifiche e determina la cessazione del contratto stesso senza alcun addebito per costi relativi alla cessazione. Non può evidentemente determinare il venire meno di un debito pregresso il cui pagamento era stato dilazionato, come analiticamente disposto dalla Delibera 519/15/CONS". La fatturazione emessa, per tutto ciò, appare corretta e dovuta a favore di Vodafone (cfr. all. 2). Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante. -2.2 Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 390/2021/CONS, articolo 20, comma 4, "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. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso." Ne deriva, pertanto, 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. 4 Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno

della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. -2.3 Vodafone, infine, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Pertanto, 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." Peraltro, eventuali reclami devono comunque soddisfare i requisiti stabiliti nella Carta del Cliente Vodafone nella quale viene testualmente specificato che: "Il Cliente che intende presentare reclamo formale a Vodafone per aspetti legati alla fornitura del servizio può inviare un reclamo scritto alla "Casella postale 190" - 10015 Ivrea (To), tramite il sito internet www.vodafone.it, nell'apposita area "Contattaci", App My Vodafone e Social Network (Facebook e Twitter)". Sul punto, inoltre, si è espresso di recente il Co.Re.Com. Emilia-Romagna il quale ha rigettato la richiesta di indennizzo per asserito mancato riscontro al reclamo sulla base del fatto che lo stesso non fosse stato inviato ai contatti previsti nella succitata Carta del Cliente ovvero nelle condizioni generali di contratto (Del. N. 26/2015). Anche l'Agcom, poi, si è espressa in tal senso rigettando la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo in quanto non erano presenti le ricevute comprovanti l'invio di reclami secondo le modalità previste dalla Carta del Cliente Vodafone (Del. N. 143/15/CIR). -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. 5 L'art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza". Secondo l'orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, invero, l'ordinaria diligenza sopra citata si specifica nell'attivarsi positivamente secondo le regole della correttezza e della buona fede, ex art. 1175 c.c., con il limite delle attività che non siano gravose oltre misura (Cass. Civ. Sez. I, 12439/91). In relazione, poi, al grado di colpa in cui si attua la negligenza del creditore, deve essere rilevato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato. L'Agcom, quindi, ha recepito il summenzionato principio, così stabilendo in una recente Delibera: "deve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n.276/13/CONS secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto". L'operatore concludeva evidenziando che: "Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente

un insoluto di euro 998,02”, del quale, nella denegata ipotesi di accertamento della responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo a carico dell’operatore, lo stesso chiedeva lo storno.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall’art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l’istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. L’utente denuncia il ritardo di oltre due mesi operato da Vodafone nella lavorazione della migrazione dell’utenza mobile verso Fastweb, richiesta in data 15.4.21. Eccepisce l’operatore invece che, a seguito dell’espletato controllo sui sistemi condivisi tra gli operatori, sarebbe risultato che la prima richiesta di migrazione ad opera dell’utente, risalirebbe al 27.5.21, con conseguente perfezionamento dell’operazione da parte di Vodafone in data 31.5.21. Pertanto, alcun ritardo nella lavorazione della migrazione ad altro operatore può essere imputato a Vodafone od in qualche modo riconducibile alla condotta dello stesso. A tale proposito, l’art.4 dell’Allegato A alla delibera n.347/18/CONS, al punto 1 stabilisce che: “nel caso di ritardo nell’attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell’utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad Euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”. A completamento di quanto prescritto nel punto 1, interviene il punto 2 che stabilisce quanto segue: “L’indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l’operatore, con riferimento all’attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l’attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l’esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”. A tale proposito, anche la Delibera di Agcom, n.26/10/CIR stabilisce espressamente che “Deve essere riconosciuto all’utente un indennizzo per il ritardo nell’espletamento della procedura di rientro, qualora risulti provato che il ritardo è imputabile all’operatore convenuto, il quale non ha fornito all’utente un’informazione chiara ed esaustiva”. Conforme a detta Delibera, anche la Delibera di Agcom n.121/11/CIR che ribadisce la sussistenza della “responsabilità dell’operatore recipient per il ritardo nell’espletamento della procedura di portabilità qualora risulti che questi non si sia prontamente attivato alla risoluzione della problematica, e non abbia fornito adeguata informativa all’utente in ordine al completamento della procedura di portabilità e ciò legittima la liquidazione di un indennizzo in favore dell’utente”. Sulla medesima linea, anche la Delibera Agcom n.140/10/CIR. In considerazione di quanto sopra esposto, risulterebbe pertanto corretta la richiesta dell’utente volta ad ottenere un indennizzo per la mancata lavorazione nei termini della propria richiesta di migrazione ad altro operatore per l’utenza mobile, ma è doveroso evidenziare, però, che agli atti non risulta alcun documento, prodotto dall’utente, in grado di attestare la richiesta iniziale di migrazione da parte dello stesso, né reclamo alcuno, da intendersi quale sollecito rivolto all’operatore per veder risolta la doglianza denunciata. Per l’effetto, nella fattispecie in esame, risulta difficile sia riscontrare la prova dell’effettiva esistenza

dell'assunto avvenuto ritardo, sia procedere all'individuazione di un dies a quo (nonostante l'utente indichi la data del 15.4.21) e di un dies ad quem per la determinazione e la quantificazione dell'indennizzo stesso. Dall'altra parte l'operatore, invece, produce un documento ricavato da una verifica effettuata sui sistemi condivisi tra operatori, dalla quale risulterebbe che la prima richiesta di migrazione ad opera dell'utente sarebbe del 27.5.21, con conseguente espletamento dell'operazione in data 31.5.21. Ciò considerato, non si ritiene di poter accogliere la domanda avanzata dall'utente per ivi veder riconosciuto il diritto all'indennizzo conseguito all'avvenuto, presunto, ritardo nella lavorazione della migrazione da parte di Vodafone. Stando a quanto assunto dall'utente, inoltre, per tutto il tempo dell'avvenuto ritardo ad opera di Vodafone nella lavorazione della migrazione di cui sopra, il medesimo non avrebbe potuto godere di alcun servizio per ben due mesi. Anche a tale proposito si evidenzia che agli atti non emerge alcun documento in grado di fornire la prova di un avvenuto disservizio, e, anche stando a quanto dichiarato dall'utente, il primo formale reclamo inoltrato dallo stesso nei confronti dell'operatore sarebbe quello del 21.7.21, che tra l'altro, non riguarderebbe la denuncia di interruzione di un servizio, bensì l'invocata illegittimità di fatturazioni emesse dall'operatore. Ciò considerato, non si ritiene accoglibile neanche la domanda di indennizzo avanzata dall'utente per l'assenza e/o l'interruzione del servizio nelle more della lavorazione da parte di Vodafone della migrazione a Fastweb. L'utente contesta poi, l'emissione da parte di Vodafone di due fatture: la prima, in quanto sarebbero stati conteggiati periodi non dovuti e l'altra, in quanto sarebbero state applicate le penali relative all'avvenuto recesso da parte dello stesso, nonché addebitati i costi per l'attivazione di servizi mai richiesti e non dovuti. Replica l'operatore, eccependo l'avvenuta chiusura del contratto ad opera dell'utente in data 10.11.20 e pertanto, gli oneri richiesti per la chiusura dell'offerta "OneBusinessVoce" sarebbero stati correttamente riportati nella fattura del 5.6.21. Inoltre, il recesso ad opera dell'utente sarebbe avvenuto prima dello scadere dei 24 mesi dalla sottoscrizione del contratto e pertanto, i richiesti oneri di recesso sarebbero, a tutti gli effetti, dovuti, stesso dicasi per i costi di attivazione. Orbene, per quanto riguarda la prima fattura, quella con cui l'operatore richiede il pagamento di € 146,40, occorre evidenziare quanto segue: la stessa risulta relativa al periodo che va dal 1.2.21 al 31.3.21. Per stessa ammissione dell'operatore il contratto a quel periodo non era più in essere, risultando già risolto in data 10.11.20. Gli importi richiesti sono essenzialmente costituiti da costi fissi. Tutto quanto sopra considerato, l'operatore nulla ha a che pretendere dall'utente relativamente a tale somma. Agcom con la Delibera n.103/10/CIR, ad integrazione e completamento di quanto sopra, prevede inoltre che "devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, il quale ha pertanto diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile". Conformi: Agcom Delibera n.140/10/CIR, Agcom Delibera n.137/10/CIR. Anche nel caso di ritardata lavorazione del recesso comunicato dall'utente, deve essere comunque dichiarato il diritto dell'utente al rimborso/storno degli importi addebitati in un periodo successivo a quello di efficacia del recesso stesso, in osservanza al disposto della legge n. 40/2007, che all'articolo 1, comma 3, statuisce: "i contratti per adesione stipulati con operatori di

telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore". Conformi: Agcom Delibera n.24/11/CIR, Agcom Delibera n.75/11/CIR, Agcom Delibera n.152/11/CIR, Agcom Delibera n.32/12/CIR, Agcom Delibera n.43/12/CIR, Agcom Delibera n. 104/12/CIR. Deve considerarsi pertanto illegittima la fattura emessa dall'operatore successivamente al recesso esercitato dall'utente in data 10.11.20 ed alla conseguente disattivazione del servizio, di cui l'utente non ha più usufruito, non risultando fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dall'operatore successivamente alla disdetta contrattuale ed alla conseguente cessazione nella somministrazione dei servizi. (Agcom Delibera n. 107/12/CIR). Discorso diverso deve essere improntato in ordine all'altra fattura, quella con cui l'operatore richiede all'utente il pagamento di € 667,40, considerato che nella fattura de qua vengono addebitati sia i costi di attivazione delle utenze, che quelli costituenti la penale per il recesso avvenuto entro i 24 mesi dalla sottoscrizione del contratto. Orbene, il prevalente orientamento, a tale proposito, è uniforme nel ritenere che la penale non è comunque dovuta nel caso in cui l'utente, a prescindere dal comportamento dell'operatore, decida di avvalersi spontaneamente della facoltà di utilizzare il proprio diritto di recesso; così, il Corecom di Trento, nella Delibera n.8/12 evidenzia che, "A fronte dell'esercizio della facoltà di recesso da parte dell'utente, gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente stesso sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese di cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione, in base all'articolo 1 della legge n. 40/2007". Dello stesso orientamento anche la Delibera del Corecom Umbria n.5/11 che stabilisce che: "La vigente normativa (articolo 1, comma 3 della legge n. 40/2007) legittima il gestore a richiedere al consumatore la corresponsione dei soli costi sostenuti per il recesso anticipato dal contratto. Pertanto, in presenza di una contestazione dell'utente circa gli importi a tale titolo addebitati, l'operatore avrebbe dovuto dimostrare l'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso anticipato ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione. Al riguardo si deve evidenziare che poiché in via generale le attività di disattivazione della configurazione preesistente coincidono con le attività tecniche da effettuarsi in fase di attivazione dell'operatore che acquisisce il cliente, attività che sono già remunerate da quest'ultimo, eventuali costi di disattivazione posti a carico dell'utente, in assenza di prova contraria, sono del tutto ingiustificati con esclusione dei soli costi di gestione della pratica. In mancanza di tale prova, deve essere accolta la richiesta avanzata dall'utente di rimborso degli importi addebitati a titolo di penale". Nel caso in oggetto, pertanto, considerato che l'operatore non ha provveduto a dimostrare l'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso anticipato ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, nessuna penale è dovuta da parte dell'utente e pertanto, l'operatore non ha diritto a richiedere il pagamento di € 25,00. L'Agcom inoltre, nelle linee guida adottate dalla direzione tutela dei consumatori, relative all'interpretazione dell'articolo 1, primo e terzo comma, del D.l. n.7/2007, convertito in legge n. 40/2007, pubblicate in data 28 giugno 2007, ha

individuato il criterio per la determinazione dei costi addebitabili agli utenti che recedono da un contratto concluso con il gestore prima della naturale scadenza contrattuale, con riguardo alle sole spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo affrontato dagli operatori per procedere alla disattivazione, secondo un concetto di pertinenza del costo oggettivo ed imparziale nel rapporto di causalità/strumentalità dei costi/ricavi. Premesso ciò, secondo l'Agcom, "possono ritenersi recuperabili dall'operatore le sole "spese/costi" che lo stesso dimostra di aver sostenuto per la disattivazione dell'impianto e non anche quelli che ha dovuto affrontare in occasione della sua installazione (id est, all'inizio del rapporto contrattuale). In altri termini, l'articolo 1, comma 3 della legge n. 40/07 ha inteso offrire all'utente la possibilità di recedere liberamente ed in ogni momento dal rapporto, ma tale intento non sarebbe raggiungibile se si lasciasse la possibilità all'operatore di far pagare al cliente somme che non hanno alcuna attinenza con i costi di recesso. In definitiva l'Autorità ritiene di applicare correttamente l'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/07 limitando le "spese" recuperabili a carico dell'utente ai soli "costi" sostenuti dall'operatore nella fase terminale del rapporto e strettamente funzionali alla sua estinzione" (cfr. delibera Agcom n. 232/10/CONS). Pertanto, in difetto di prova, il cui onere incombe sull'operatore, sull'entità delle spese "per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo affrontato dagli operatori per procedere alla disattivazione", deve essere disposto lo storno integrale della fattura contestata". Conformi: Corecom Lazio Delibera n. 42/11. Tutto quanto sopra considerato, il complessivo importo di € 813,80 (costituito da € 146,40 ed Euro 667,40), come richiesto nelle fatture di cui sopra, deve essere ritenuto come non dovuto dall'utente. Per gli stessi motivi, ne consegue che anche l'importo complessivo di € 827,70 (costituito da € 813,80, oltre Euro 13,90 di cui alla diffida ad adempiere del 9.7.21) non è dovuto. Eccepisce inoltre l'utente che in data 21.7.21, avrebbe provveduto ad inoltrare giusto reclamo all'operatore, via pec (già anticipata da un reclamo per le vie brevi, tramite call center Vodafone), all'esito dell'avvenuto ricevimento, in data 9.7.21, della diffida ad adempiere da parte del servizio recupero crediti di Vodafone, per complessivi € 813,80, oltre ad Euro 13,90 per spese e competenze professionali. A nessuno dei due reclami, a dire dell'utente, sarebbe seguita risposta alcuna da parte dell'operatore. L'operatore, dal canto suo, contesta detta circostanza, in quanto, innanzitutto, il reclamo non sarebbe stato inviato nelle forme e secondo le modalità prescritte dalla Carta del Cliente Vodafone e poi, in quanto l'utente non avrebbe provveduto a produrre in atti le ricevute comprovanti l'effettivo invio del reclamo stesso. Orbene, sebbene da una parte, la Delibera n.179 del 2003 CSP, stabilisca che l'operatore deve fornire risposta al reclamo in forma scritta, adeguatamente motivata e comprensiva degli accertamenti compiuti: "La risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta. La mancata o ritardata risposta al reclamo inviato, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all'art.11, comma 2, della delibera 179/03/CSP 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" e così, allo stesso modo le Delibere Agcom confermano che "meritano l'accoglimento le istanze relative alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami" (Agcom nn.9/10/CIR, 13/10/CIR, 32/12/CIR, 58/12/CIR), dall'altra parte, l'utente non ha allegato in atti la pec contenente il reclamo in ordine alle doglianze denunciate, né le relative ricevute, come eccepito d'altronde dall'operatore, e pertanto, anche detta domanda avanzata da parte dell'utente non può trovare accoglimento. In relazione alle spese della procedura, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, nonché il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare l'importo di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della Società Ixxx Rxxx dxxx Mxxx S.a.s. di Exxx Hxxx Wxxx Mxxx Sxxx nei confronti della Società Vodafone Italia S.p.a., che pertanto è tenuta a procedere all'annullamento delle fatture emesse per € 146,40 e per € 667,40, incluso l'importo ulteriore di € 13,90 richiesto a titolo di spese e competenze professionali per la diffida del 9.7.21, perché non dovute, nonché ad erogare l'importo di Euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese della procedura.

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**



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini