

DELIBERA 215/2023/CRL/UD del 10/05/2023
IL Cxxx Dxxx G. Axxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/266135/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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 IL Cxxx Dxxx G. Axxx del 10/04/2020 acquisita con protocollo n. 0159770 del 10/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante con istanza del 10-04-2020 ha richiesto l’avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A, lamentando la mancata lavorazione della disdetta per la sim 34697xxx. Per l’effetto richiede un rimborso o indennizzo quantificato in € 188,00.

2. La posizione dell’operatore

Nella memoria versata in atti Vodafone insiste sull’infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto ribadisce che l’utenza, attivata in data 2.7.2017, è stata correttamente disattivata, su richiesta dell’istante, in data 6.2.2020. Pone in evidenza anche la circostanza afferente alla carenza di prove che l’utente abbia depositato a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore. Ancora eccepisce l’inammissibilità di qualsiasi richiesta risarcitoria in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Evidenzia che mancherebbe nell’istanza dell’utente una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. In ultimo rileva l’assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente sia la mancanza di segnalazioni in ordine alla mancata lavorazione della disdetta.

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. Alla luce della documentazione in atti le richieste formulate da parte istante non potranno essere accolte come di seguito precisato. In via preliminare, occorre esaminare l’eccezione sollevata dall’operatore con riferimento all’inammissibilità di qualsiasi richiesta risarcitoria in base a quanto stabilito dall’art. 20, comma 4, della Delibera 353/2019/CONS. L’eccezione è infondata. L’art. 20 del Regolamento di procedura ai commi 4 e 5 prevede che “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. Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno". In primo luogo, non si rinviengono istanze che non possano essere oggetto di definizione ai sensi del predetto articolo. In ogni caso anche le domande qualificate come risarcitorie possono in questa sede essere convertite, secondo un consolidato orientamento dell'Autorità, in domande conformi alle norme anzidette. In sostanza è possibile convertire le eventuali istanze risarcitorie nelle ipotesi d'indennizzo previste dal Regolamento in materia di indennizzi. Al riguardo si deve evidenziare che sussiste in capo a ciascun utente il diritto di recedere dal contratto, anche secondo quanto previsto dall'art. 1, comma 3, della legge 40/2007 e, pertanto, in caso di esercizio di tale diritto, l'operatore deve attivarsi per rendere effettiva tale facoltà. Nel caso di specie l'istante lamenta la mancata lavorazione della disdetta da parte del gestore e, quindi, chiede il diritto di vedersi riconosciuto il relativo indennizzo e/o rimborso. Sul punto ha dichiarato di aver inviato una disdetta alla società Vodafone Italia S.p.A., ma in atti non produce tale disdetta, per cui in assenza della stessa non si può determinare se effettivamente vi sia stato una mancata lavorazione e/o un ritardo nella lavorazione della stessa. Sul punto il Gestore ha dichiarato che l'utenza, attivata in data 2.7.2017, è stata correttamente disattivata, su richiesta dell'istante, in data 6.2.2020, all'uopo deposita relativo tickets. Dall'esame della documentazione in atti, come già detto sopra, l'utente non ha depositato la disdetta, per cui, seppur la stessa è pervenuta al gestore, che ha provveduto a disattivare l'utenza, allo stato non è possibile individuare l'esatta data in cui l'utente ha formalizzato tale richiesta né le modalità con cui ha esercitato tale diritto. E', superfluo, ricordare che l'utente debba comunicare la propria disdetta secondo le modalità previste dalla normativa e dalle condizioni generali di contratto, a garanzia della trasparenza e della certezza della provenienza della documentazione da parte dell'utente stesso, purtroppo, nel caso de quo non è dato conoscere come lo stesso abbia esercitato tale diritto ed in che data. Da ciò ne discende che nessuna responsabilità può essere imputata all'operatore Vodafone Italia S.p.A. per mancata lavorazione del recesso, poiché tale mancata lavorazione non è stata dimostrata da parte dell'utente, anzi risulta che il gestore in data 06-02-2020 ha disattivato l'utenza. Per le medesime motivazioni dovrà rigettarsi la domanda di indennizzo per la eventuale ritardata lavorazione della disdetta. Tra l'altro sul punto si ritiene di dover precisare che, come più volte affermato anche dall'Agcom (anche in risposta ad un quesito formulato da questo Corecom in data 2/10/2013), la domanda di indennizzo per la ritardata lavorazione della disdetta, anche laddove la disdetta fosse stata formalizzata in modo regolare, debba, comunque, intendersi rigettata: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l'utente manifesta di non avere più interesse all'adempimento della prestazione. Pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o il rimborso degli importi) si ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto, laddove, come nella fattispecie, non precluda la possibilità di ricorrere al servizio di altri gestori, non comporti per l'utente un disagio

indennizzabile. Inoltre, è da precisare che la presenza di segnalazioni e/o reclami è di fondamentale importanza per l'eventuale quantificazione dell'indennizzo, al fine appunto della delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile, per cui allo stato, mancando agli atti la disdetta, le segnalazioni e/o reclami si è nell'impossibilità di una corretta quantificazione dell'eventuale indennizzo. Il mancato deposito della documentazione che dimostri che l'istante abbia presentato le segnalazioni e/o reclami, comporta anche il mancato accoglimento della richiesta di indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza presentata da Ixxx Cxxx Dxxx G. Axxx nei confronti della società Vodafone Italia Spa. Spese di procedura compensate.
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 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, **10/05/2023**

Il Dirigente

f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini