

DELIBERA 235/2023/CRL/UD del 10/05/2023
E. Dxxx Sxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/127057/2019)

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 E. Dxxx Sxxx del 23/05/2019 acquisita con protocollo n. 0223597 del 23/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare della linea fissa 07xx/4xxxx, codice cliente Vodafone n. 2.3553268296, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza UG14 del 23.05.2019 ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando in sintesi: a) di risultare intestataria di contratto voce e ADSL relativamente all'utenza fissa n. 0775/49411, sita in Fumone (Fr), via vicinale Barano, n. 13, attivata con l'operatore Vodafone Italia S.p.A.; b) che in data 21 Giugno 2018 è stata chiesta la cessazione/disdetta di ogni servizio collegato a tale utenza, a mezzo lettera raccomandata regolarmente ricevuta; c) che tale richiesta non è stata adempiuta e pertanto è proseguita – per circa un anno - la fatturazione, non dovuta a fronte della richiesta di disdetta; d) è stata inoltrata pec di reclamo, trasmessa per conto dell'utente a cura di un avvocato di fiducia, senza alcun riscontro ed è stata inoltrata, inoltre, ulteriore disdetta senza riscontro. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: i. la cessazione definitiva della linea con annullamento dell'insoluto non dovuto da gennaio 2018 (rectius giugno 2018); ii. l'applicazione di indennizzi, non meglio specificati, per un totale di euro 1.000,00, poi ridotti in corso di istruttoria ad euro 500,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Italia S.p.A. ha contestato le pretese dell'istante, deducendo in particolare: a) che a fronte della prima richiesta di disdetta del giugno 2018, la Cliente veniva contattata da Vodafone che, a fronte della revoca della disdetta, offriva una promozione sconto per la durata di quattro mesi; b) la Cliente accettava tale promozione e revocava la disdetta inviata a giugno 2018; c) successivamente, nel marzo 2019, l'utente inoltrava nuova richiesta di disdetta che veniva prontamente lavorata dall'operatore e la linea veniva disattivata in data 04.04.2019; d) Pertanto la fatturazione contestata appare perfettamente regolare e dovuta. In base a tali argomenti, l'operatore ha chiesto il rigetto delle domande.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste formulate dall'istante non possano trovare accoglimento. Con la richiesta sub i., l'istante ha domandato lo storno delle fatture successive alla richiesta di disdetta del giugno 2018 e la cessazione definitiva dell'utenza in contestazione. L'istanza è infondata. Preliminarmente, in ordine alla richiesta di cessazione definitiva della linea,

lo stesso utente in fascicolo ha dato atto che la disattivazione dell'utenza è nel frattempo già intervenuta e dunque non v'è da provvedere sul punto. Con riguardo, invece, alla richiesta di storno delle fatture successive alla disdetta del giugno 2018, deve in primo luogo darsi conto che della consistenza della citata disdetta non c'è prova documentale in fascicolo ma la sua esistenza è stata comunque ammessa dall'operatore. Ciò posto, la richiesta è comunque infondata in quanto l'operatore ha eccepito e provato (allegando una fattura) che, successivamente alla prima disdetta del giugno 2018, la cliente era stata ricontattata dal Servizio Clienti Vodafone che aveva offerto una promozione di mesi quattro a fronte della revoca del recesso. L'utente non ha ritenuto di contestare, né di replicare sul punto, rendendo quindi la circostanza ammessa in virtù del principio di non contestazione (art. 115 c.p.c.), applicabile pacificamente anche alle procedure di definizione delle controversie dinanzi ai Corecom (cfr. Corecom Lazio Delibera n. 23/12). Risulterebbero, quindi, comunque dovute le fatture successive al giugno 2018 fino alla nuova e definitiva disdetta del marzo 2019. Inoltre, l'utente ha omesso di allegare eventuali fatture illegittimamente emesse a seguito della nuova disdetta. Pertanto, in mancanza di qualsiasi riferimento documentale, non è possibile accogliere alcuna domanda di storno. Con l'istanza sub ii., l'utente ha richiesto genericamente l'applicazione di indennizzi, non meglio specificati, per un totale di euro 1.000,00, poi ridotti in corso di istruttoria ad euro 500,00. La domanda, per quanto indeterminata e generica, in forza dei poteri correttivi riconosciuti al Corecom (cfr. art. 84 d.lgs. n. 259/2003), può essere intesa, alla luce delle doglianze in concreto esplicitate nel formulario UG14, come richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo (art. 12, All. A, delibera Agcom n. 347/18/CONS), considerando che l'utente ha allegato di aver inoltrato un reclamo via pec a mezzo di legale di fiducia senza aver ottenuto risposta. Tanto considerato, la richiesta non è, comunque, meritevole di accoglimento. Sul punto, si premette che l'istante ha fatto riferimento a tale pec nel formulario ma non risulta essere stata prodotta in atti, sebbene l'operatore non abbia specificamente contestato la circostanza. Ad ogni buon conto, nemmeno dal formulario è possibile ricostruire la data nella quale il suddetto reclamo sarebbe stato inviato, cosicché non sono stati forniti gli elementi minimi per poter deliberare sulla richiesta. Costituisce, infatti, circostanza inequivoca che l'utente che lamenta la mancata risposta a reclamo debba provare l'effettivo invio dello stesso e darne almeno una collocazione temporale, assolvendo all'onere probatorio di dimostrare i fatti costitutivi della pretesa azionata (cfr. art. 2697 co. 1 c.c.). Da ultimo, quanto alle spese della procedura, tenuto conto delle Linee Guida di cui alla delibera Agcom 276/13/CONS e dell'art. 20, comma 6, delibera Agcom n. 203/18/CONS, appare rispondente ad equità disporre l'integrale compensazione fra le parti.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza presentata dalla Sig.ra E. Dxxx Sxxx nei confronti di 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 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**

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini