

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx / Vodafone Italia xxx**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vice Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom
incaricato della redazione del presente atto*

Il COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "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 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l'"Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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;

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTA l'istanza GU14 n. 241 del giorno 27 giugno 2016 la società xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della

controversia in essere con la società Vodafone Italia xxx (di seguito, per brevità, Vodafone Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze associate al codice cliente n. 6.226453 con la società Vodafone Italia, lamenta, da parte dell'operatore, la mancata lavorazione della disdetta contrattuale, nonché l'addebito di importi non dovuti, poiché riferiti ad un periodo successivo a tale disdetta.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 7 maggio 2013 attivava con Vodafone un contratto inerente servizi di rete fissa e mobile in modalità "Vodafone Rete Unica"; riscontrava "ripetute cadute di linea durante le conversazioni, in particolar modo su attesa e trasferimenti interni di chiamata";
- nel 2013 reclamava "più volte presso l'agenzia di riferimento - LC Comunicazioni di Prato" la quale proponeva "per superare il problema il passaggio ad un sistema di connessione sHDSL che è stato poi attivato nel mese di aprile 2014";
- "il passaggio a questo nuovo sistema di connessione sHDSL ha fatto ripartire da zero l'inizio di validità del contratto; il problema della caduta chiamate persiste";
- nel mese di maggio l'istante si rivolgeva ad altro operatore dato il persistere della problematica, dando "disdetta dei servizi con raccomandata a/r (...) ricevuta in data 27.07.2015"; tale disdetta contrattuale rimaneva inesitata;
- "in data 23 dicembre 2015 [effettuava] un nuovo complessivo reclamo n. 292929026 (...) chiuso e mai preso in considerazione: infatti ci dovevate comunicare indirizzo e-mail o fax per inviare almeno la copia dell'avviso ricevimento raccomandata"; anche tale reclamo rimaneva inesitato;
- "in data 22/01/16 è arrivata via pec da amministrazionecrediti.corporate@vodafone.pec.it preavviso di limitazione servizio per due fatture insolute (n. AF15309376 del 24/10/15 e n. AF 18525270 del 24/12/15)", fatture contestate in quanto successive alla disdetta.

In data 13 giugno 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Vodafone Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) "totale storno delle fatture indicate per un totale di € 6.363,89; annullamento delle eventuali penali per recesso anticipato";

ii) “rimborso di € 2.000,00 per i danni patiti a causa dei disservizi”;

2. La posizione dell'operatore.

La società Vodafone, in data 29 luglio 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha dedotto che, *“dalla descrizione dei fatti presente nell'istanza GUI4, l'istante non specifica in alcun modo quale sarebbe il disagio patito né, a che titolo Vodafone ne sarebbe responsabile. Inoltre, nel formulare specifica richiesta di rimborso dei danni patiti, non prova in base a quali criteri sia arrivato alla quantificazione della somma di euro 2.000,00. Va poi rilevato che, nell'ambito della presente procedura, non possa ovviamente trovare alcun riscontro la richiesta di risarcimento”*. *“Quanto esposto, in urto con la totale assenza di idonea documentazione, non rileva alcun profilo di responsabilità della Società telefonica. L'assenza della prova dei fatti e delle circostanze poste a fondamento dell'istanza, dai quali emergerebbe l'inadempimento di Vodafone, induce a ritenere infondata in fatto ed in diritto oltre che non è sufficientemente provata la domanda dell'istante nel confronti di Vodafone”*.

La società Vodafone Italia, in data 5 agosto 2016, faceva pervenire ulteriori note di replica, irricevibili perché oltre i termini concessi dal responsabile del procedimento; ad ogni buon conto il contenuto esposto nulla di nuovo apporta a quanto presente agli atti del procedimento.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante di cui al punto *sub i*); può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

In primis deve evidenziarsi che:

la domanda *sub ii*) volta ad ottenere il “rimborso di € 2.000,00 per i danni patiti a causa dei disservizi”, fa riferimento ad aspetti propri del risarcimento del danno, e in quanto tale esula ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, dalle competenze di questo Corecom. Tuttavia detta domanda potrà essere correttamente interpretata, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, di cui al punto III.1.3. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS), quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati in merito ai lamentati disservizi.

Pertanto la presente disamina s'incentrerà sulla tardiva lavorazione del recesso esercitato con raccomandata del 21 luglio 2015, sullo storno/rimborso della fatturazione successiva alla disdetta contrattuale e sullo storno/rimborso delle eventuali penali connesse al recesso.

Sulla richiesta di storno/rimborso degli importi fatturati dopo la disdetta contrattuale e sulla legittimità della penale connessa al recesso.

L'istante lamenta la tardiva lavorazione del recesso esercitato con raccomandata del 21 luglio 2015 ricevuta dall'operatore in data 27 luglio 2015, laddove quest'ultimo, dal suo canto, nulla deduce continuando ad emettere fatture anche dopo la disdetta del rapporto contrattuale.

La doglianza dell'istante è accoglibile limitatamente a quanto di seguito esposto.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia. Questo principio generale deve essere letto alla luce delle Condizioni Generali di Contratto Vodafone secondo le quali, *"Il Cliente può recedere dal contratto in ogni momento mediante raccomandata a/r oppure mediante email PEC da inviarsi all'indirizzo vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it, , , (omissis).... Il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla data di ricezione della raccomandata o dell'email PEC"*. Nel caso di specie l'operatore ha ricevuto la raccomandata con cui veniva comunicata la volontà di recedere dal contratto in essere in data 27 luglio 2015. Pertanto il contratto deve ritenersi risolto a far data dal 26 agosto 2015, decorsi cioè 30 giorni dalla ricezione della disdetta.

In assenza di controdeduzioni e documentazioni idonee ad escludere la propria responsabilità, è evidente che Vodafone non ha gestito la richiesta di recesso nei tempi previsti dalle Condizioni Generali del Contratto né ha dimostrato di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate e di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli incontrati, dimostrando il compimento di tutte le attività a proprio carico. (Deliberazioni Corecom Toscana n. 160/2015; n. 22/2018;)

Si ritiene con ciò accoglibile la richiesta dell'istante di storno della fatturazione emessa con riguardo al solo periodo successivo alla data del 26 agosto 2015, data in cui il contratto è da intendersi cessato e si dispone lo storno di quanto fatturato con riferimento a tutte le utenze associate al codice cliente n. 6.226453, al netto delle note di credito eventualmente emesse.

L'operatore dovrà pertanto provvedere a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante, con il ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito, mediante lo storno delle seguenti fatture insolte:

- fattura n. AF15309376 del 24 ottobre 2015 di euro 1.960,78;
 - fattura n. AF18525270 del 24 dicembre 2015 di euro 1.985,18;
 - fattura n. AG02594117 del 24 febbraio 2016 di euro 1.985,18;
 - fattura n. AG05445437 del 15 aprile 2016 di euro 432,75;
- per complessivi euro 6.363,89.

Diversamente, non è accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *sub ii*) *"rimborso di € 2.000,00 per i danni patiti a causa dei disservizi"* inerenti alla ritardata cessazione contrattuale, perché non è previsto alcun indennizzo per il disservizio subito a causa della ritardata cessazione contrattuale, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti. (*ex plurimis* Delibera Agcom n. 84/14/CIR) Non si ravvisa infatti l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile per la ritardata disattivazione, in quanto con la dichiarazione di risoluzione contrattuale l'utente ha manifestato 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 il rimborso degli importi) la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto non comporta per l'utente un disagio indennizzabile.

Inoltre, non verrà presa in considerazione la disamina delle eventuali penali connesse al recesso di cui al punto *i*) delle richieste dell'istante, in quanto esaminando la documentazione in atti non risultano nelle fatture indicate voci di addebito a titolo di penali connesse al recesso contrattuale.

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

DELIBERAZIONE
n. 54 dell'11 ottobre 2018

VISTO l'Ordine di Servizio del Segretario Generale n. 9 del 24 luglio 2018, con il quale, a seguito della temporanea assenza della Dott.ssa Cinzia Guerrini, è stato individuato il Dott. Luciano Moretti, dirigente del Settore "Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore Civico, al Garante dei detenuti e all'Autorità per la partecipazione" quale dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom;

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti svolta su proposta del Presidente nella seduta dell'11 ottobre 2018;

D E L I B E R A

In parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 27 giugno 2016 dalla società istante xxx nei confronti dell'operatore Vodafone Italia xxx , che detto operatore provveda:

- 1) a regolarizzare la posizione amministrativa della parte istante mediante lo storno di tutta la fatturazione emessa con riferimento al periodo successivo alla data del 26 agosto 2015 (data di efficacia del recesso contrattuale) fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle note di credito emesse, per tutte le utenze associate al codice cliente n. 6.226453; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
- 2) a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

DELIBERAZIONE
n. 54 dell'11 ottobre 2018

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Enzo Brogi