

DELIBERA N. 380/2022/CRL/UD del 11/11/2022

L. RXXX / VODAFONE

(LAZIO/D/652/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 11/11/2022;

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”;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza del Sig. L. Rxxx di cui al prot. D2904 del 28/05/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione istante

Il Sig. L. Rxxx (di seguito, per brevità, l'istante o la parte istante o l'utente) lamenta la pretesa mancata lavorazione, da parte di Vodafone Italia S.p.a. (nel prosieguo, per brevità, Vodafone), della richiesta di disdetta della linea n. 06.99xxx, inviata in data 7 marzo 2017, a cui faceva seguito l'indebita prosecuzione del ciclo di fatturazione.

Nella propria rappresentazione dei fatti, l'istante deduce di aver revocato, in precedenza, la propria richiesta di disdetta, formulata tramite lettera di recesso datata 21 gennaio 2017 ma che, ciononostante, subiva senza preavviso alcuno la disattivazione della linea, lato ADSL, in data 31 gennaio 2017, e lato voce, in data 7 marzo 2017. Dal 31 gennaio 2017 al 7 marzo 2017, riscontrava altresì numerosi e generici malfunzionamenti sulla fonia ("frequenti cadute di linea durante la conversazione, impossibilità di ricevere telefonate").

Lamenta di non aver mai fruito dell'offerta, asseritamente proposta dal Servizio Clienti al momento della prima richiesta di disdetta, avente ad oggetto "4 mesi gratuiti", e di aver subito, altresì, l'illegittima fatturazione dei corrispettivi previsti quali canone voce ed ADSL, nonostante la mancata fruizione dei servizi – stante la sospensione disposta dall'operatore - e la seconda richiesta di cessazione, trasmessa in data 7 marzo 2017. Tale richiesta, come ogni altra segnalazione indirizzata a Vodafone, fra cui la cancellazione dei propri dati anagrafici, rimaneva inevasa e priva di seguito. Inoltre, il successivo 4 dicembre 2017, riceveva lettera di preavviso di sospensione linea nonostante avesse manifestato già, molti mesi addietro, la volontà di interrompere il rapporto contrattuale in essere con Vodafone.

Deduce, infine, di aver ricevuto, pur in pendenza di conciliazione, lettera di sollecito da parte della società di recupero crediti in data 6 aprile 2018.

Ha formulato nei confronti dell'operatore le seguenti richieste: "indennizzo per sospensione ADSL dal 31 gennaio 2017, per malfunzionamento linea telefonica dal 31 gennaio 2017 al 6 marzo 2017 e per sospensione linea telefonica dal 7 marzo 2017; indennizzo per mancata applicazione offerta n. 4 mesi gratuiti, per mancata cancellazione dei dati e rimborso importi fatturati; indennizzo per mancata gestione disdetta e/o per attivazione servizi non richiesti; indennizzo per mancata risposta ai reclami; storno integrale fatture e ogni altro indennizzo previsto da Delibera 73/11/CONS applicabile". Depositava, a supporto delle proprie domande, oltre al documento di identità, lettera di recesso del 21 gennaio 2017, sms di segnalazioni del 31 gennaio 2017, 1° febbraio 2017, 5 febbraio 2017, 15 febbraio 2017, 18 febbraio 2017 e 2 marzo 2017; lettere di recesso del 7 marzo 2017 e 10 aprile 2017; ricevuta di pagamento fattura di € 73,57 e preavviso di sospensione del servizio; lettera di recupero crediti del 6 aprile 2018 e verbale di conciliazione.

2. Posizione gestore

Vodafone replicava alle avverse doglianze, controdeducendo ed impugnando tutto quanto *ex adverso* dedotto. Depositava, a supporto delle proprie tesi, la fattura n. AH05161865 e AH16099006.

L'istante, tramite l'avv. Pxxx, contestava e replicava in data 13 settembre 2019, tramite PEC di pari data, ai rilievi di Vodafone, evidenziandone l'infondatezza ed insistendo per l'accoglimento delle proprie domande.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare: sulla improponibilità ed inammissibilità di domande nuove, nonché sull'inammissibilità della memoria e della documentazione prodotta dall'istante oltre il trentesimo giorno dall'avvio del procedimento, in violazione dell'art. 15, co. 2, lett. e) della delibera 173/07/CONS

In via preliminare, si rammenta che ogni nuova allegazione e/o formulazione di domande nuove all'interno dell'istanza di definizione, oltre ad essere non tempestiva, è improponibile ed inammissibile secondo quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 14 co. 1 e 12, co. 3 della delibera 173/07/CONS, perché non sottoposta al previo tentativo di conciliazione. Pertanto, nell'eventualità in cui parte istante abbia offerto, tramite il formulario GU14, una nuova prospettazione dei fatti costitutivi del diritto e/o spiegato nuove domande, esse sono inammissibili perché concernenti un tema d'indagine e di decisione diverso da quello sul quale è stata espletata la conciliazione.

Si aggiunge inoltre che la memoria illustrativa inviata in data 6 novembre 2018 e la documentazione ad essa allegata non può essere ammessa, giusto il disposto dell'art. 15, co. 2, lett. e) della delibera 173/07/CONS, a mente del quale nella lettera di avvio del procedimento, il responsabile indica alle parti, fra le altre cose, "*i termini entro cui produrre memorie e documentazione, nonché per integrazioni e repliche alle produzioni*". La disposizione, quindi, prevede chiaramente che successivamente alla scadenza del primo termine procedurale – e cioè, come nel caso di specie, successivamente al trentesimo giorno – parte istante abbia la facoltà, ove lo ritenga opportuno, di integrare e replicare alle deduzioni dell'operatore convenuto, senza produrre ulteriore documentazione, rispetto a cui risulterebbe preclusa ogni possibilità di replica e/o contestazione. Si dispone, pertanto, lo stralcio della memoria illustrativa e dei relativi allegati, perché trasmessa fuori termine.

Nel merito

Parte istante lamenta:

- la mancata lavorazione, da parte di Vodafone, della richiesta di disdetta della linea n. 06.9xxx, inviata in data 7 marzo 2017, a cui faceva seguito l'indebita prosecuzione del ciclo di fatturazione;
- malfunzionamenti sulla linea n. 06.9xxxxxxxx, dal 31 gennaio 2017 al 7 marzo 2017, ("frequenti cadute di linea durante la conversazione, impossibilità di ricevere telefonate");
- l'illegittima disattivazione, in assenza di preavviso, della linea n. 06.9xxxxxxxx, lato ADSL, in data 31 gennaio 2017, e lato voce, in data 7 marzo 2017;
- l'omesso riscontro ai reclami/alle segnalazioni indirizzate a Vodafone, fra cui quella relativa alla cancellazione dei propri dati anagrafici.

Deduce, inoltre, l'inerzia di Vodafone a fronte della propria richiesta di disdetta, a cui faceva seguito, in maniera inspiegabile e contraddittoria rispetto a quanto comunicato mesi addietro all'operatore, la ricezione (i) della lettera di preavviso di sospensione e, in pendenza di conciliazione, (ii) della lettera di sollecito di pagamento da parte della società di recupero crediti.

Vodafone, nella propria memoria di costituzione, rivendica la correttezza della propria condotta, conforme ai canoni di diligenza e correttezza ex artt. 1175 e 1375 c.c., eccependo la fondatezza della ricostruzione di parte istante. Replica, pertanto, come segue agli addebiti mossi nei propri confronti: "...nessuna anomalia è stata riscontrata nella gestione delle richieste avanzate dal Sig. Rotondo. (...) in data 31.1.2017 è stata aperta da parte istante la segnalazione n. TTM000007696420, seguita dalla n. TTM000007791974, conclusasi positivamente con la sostituzione della Vodafone Station" Aggiunge inoltre che: "nella fattura AH05161865, relativa al periodo in contestazione, la scrivente società non ha peraltro addebitato alcun costo afferente ai canoni. In merito, poi, all'asserita mancata lavorazione da parte di Vodafone delle raccomandate di recesso contrattuale del 7.3.2017 e del 10.4.2017, si evidenzia che le stesse non sono state ritenute conformi in quanto, come palese, prive dell'utenza da disattivare nonché del documento d'identità del richiedente".

L'operatore ammette quindi sia (i) i generici disservizi patiti sulla linea n. 06.9994614, lato fonia, dal 31 gennaio 2017 al 7 marzo 2017, sia (ii) l'assenza di collegamento ADSL, riscontrata a partire dal 31 gennaio 2017, e (iii) del servizio voce, riscontrata a partire dal 7 marzo 2017, ascrivendo tali problematiche ad un malfunzionamento della

Vodafone Station. La sostituzione del terminale, tuttavia, è dedotta genericamente e non circostanziata temporalmente, sicchè l'indennizzo spettante ex art. 5, co. 1 e 2, All. A delibera 73/11/CONS andrebbe computato fino al giorno della domanda (28 maggio 2018).

Infine, sempre nella propria memoria di costituzione, evidenzia di aver rispettato gli accordi assunti con il Sig. Rxxx in sede di revoca della disdetta, avendo erogato "lo sconto di 4 mesi promesso come provato dalla fattura AH16099006 la quale ha ad oggetto il periodo 17.3.2017 - 31.8.2017, ovvero un arco temporale di circa 6 mesi anziché dei 2 mesi previsti contrattualmente" e, a dimostrazione di ciò, deposita la citata fattura.

Nella propria replica, parte istante ribadisce di aver subito, dopo aver revocato la prima richiesta di disdetta, l'interruzione del collegamento sulla linea oggetto di controversia, rispettivamente, in data 31 gennaio 2017, per la componente dati, e in data 7 marzo 2017, per la componente fonia. Stante il disservizio, formulava nuova richiesta di disdetta proprio in tale data, a cui non veniva dato alcun seguito, con conseguente illegittima prosecuzione del ciclo di fatturazione, per la quale rinnova, fra le altre cose, la propria richiesta di indennizzo.

Appare pacifico, alla luce delle risultanze documentali in atti, che l'operatore non ha in alcun modo preso in carico la richiesta di cessazione linea del Sig. Rxxx, il quale continuava a ricevere fatture contenenti addebiti a titolo di servizi non fruiti, perché sospesi, e, in ogni caso, non voluti, nonostante l'inequivoca manifestazione di volontà di segno contrario del 7 marzo 2017, reiterata il successivo 10 aprile.

Sul punto, l'eccezione sollevata da Vodafone nella propria memoria di costituzione, secondo cui avrebbe ostato alla lavorazione della richiesta di disdetta l'incompletezza della medesima, non corredata del documento di identità del richiedente né contenente la menzione della numerazione da cessare, non appare condivisibile. In caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla normativa di settore applicabile (cfr. Corecom Toscana, delibera n. 107/2020). L'avvenuta ricezione di una richiesta, laddove ritenuta incompleta, fa comunque insorgere in capo all'operatore l'onere di contattare l'istante - come accaduto in occasione della prima richiesta di cessazione linea - al fine di ottenere chiarimenti circa la propria comunicazione o, al più, di raccogliere i dati mancanti per procedere all'opportuna lavorazione (cfr. Corecom Umbria, delibera n. 28/2021). Di contro, nessun riscontro perveniva al Sig. Rotondo, il quale nutriva un legittimo affidamento circa l'espletamento della propria richiesta.

Di conseguenza, la disdetta deve ritenersi pienamente valida e, quindi, i corrispettivi fatturati non dovuti a partire dall'8 aprile 2017, decorso il termine di 30 giorni previsto

dall'art. 1, co. 3 del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, secondo cui “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 e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”.

Con riferimento alla domanda di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti conseguente alla mancata lavorazione della disdetta, di contro, non è possibile disporre alcunchè, in linea con la giurisprudenza richiamata dalla stessa Vodafone in memoria.

Secondo indirizzo ormai consolidato dell'Autorità, la mancata lavorazione dell'istanza di disdetta con conseguente prosecuzione del ciclo di fatturazione non è produttiva di alcun indennizzo e che, per tale motivo, non può essere oggetto di scrutinio da parte di codesti uffici (“...attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo all'applicazione analogica dell'articolo 8 del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità”, cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR, 104/14/CIR e 126/17/CIR), ad eccezione di una declaratoria di non debenza delle somme addebitate per l'utenza interessata successivamente al trentesimo giorno dell'avvenuto ricevimento della richiesta di cessazione.

Per tali motivi, non si ritiene possibile riconoscere alcun indennizzo ai sensi dell'art. 8, co.1 e 2, All. A della delibera 73/11/CONS. L'operatore è tenuto soltanto allo storno degli importi addebitati successivamente al trentesimo giorno dell'avvenuto ricevimento della richiesta di cessazione, trattandosi di corrispettivi per servizi di cui l'utente non vuole più inequivocabilmente fruire, come dimostra la sua espressa manifestazione di volontà.

Sulla pretesa illegittima sospensione del collegamento, posta in essere senza alcun preavviso, lato ADSL, in data 31 gennaio 2017, e lato voce, in data 7 marzo 2017, si rende necessaria la seguente precisazione: parte istante ritiene di aver subito una sospensione amministrativa in violazione dell'art. 4 All. A della delibera 73/11/CONS, tuttavia, non si hanno elementi fattuali sufficienti su cui fondare tale addebito, tenuto altresì conto delle controdeduzioni contenute nella memoria di Vodafone e delle

risultanze documentali dello stesso Sig. Rotondo (cfr. Doc. 3 allegato al formulario GU14), che provverebbero l'apertura di ticket di guasto nei periodi di riferimento. Appare dunque maggiormente opportuno sussumere il disservizio lamentato nella fattispecie di cui agli artt. 8, co. 1 e 2, All. A della delibera 73/11/CONS.

Riguardo i malfunzionamenti genericamente denunciati sulla linea n. 06.99xxx, ammessi da Vodafone nella propria memoria di costituzione, *nulla quaestio*.

Pertanto, alla luce di quanto già sopra precisato circa l'individuazione del *dies ad quem* dei disservizi, si riconosce in favore dell'istante un indennizzo pari ad € 995,00, calcolato ai sensi dell'art. 5, co. 1, All. A della delibera 73/11/CONS per un totale di 199 giorni, calcolati dal 31 gennaio 2017 al 28 maggio 2017, per l'assenza di collegamento ADSL sulla linea n. 06.9xxxxxxx, e dal 7 marzo 2017 al 28 maggio 2017, per l'assenza del servizio voce sulla linea n. 06.9xxxxxxx, oltre ad un indennizzo pari ad € 87,50, calcolato ai sensi dell'art. 5, co. 2, All. A della delibera 73/11/CONS per un totale di 35 giorni, calcolati dal 31 gennaio 2017 al 7 marzo 2017, per i generici disservizi patiti sulla linea n. 06.9xxxxxxx, lato fonia, per complessivi € 1.082,50.

Inoltre, tutti gli importi addebitati da Vodafone per i servizi asseritamente forniti, ma non fruiti, nei periodi sopra individuati, devono essere oggetto di storno, ad eccezione del periodo di pertinenza della fattura AH05161865 (20 gennaio 2017 – 16 marzo 2017), priva di addebiti a titolo di canone voce ed ADSL.

In merito alle ulteriori domande sollevate da parte istante e, per l'esattezza, la mancata applicazione della scontistica pattuita in fase di *retention*, la mancata cancellazione dei propri dati anagrafici e l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, vale quanto segue.

Vodafone ritiene di aver rispettato gli accordi assunti con il Sig. Rotondo in sede di revoca della disdetta, dimostrando *per tabulas* di aver erogato "lo sconto di 4 mesi promesso". In realtà, parte istante lamenta di non aver mai fruito delle 4 mensilità gratuite e l'operatore non è in grado di fornire prova contraria in tal senso, non potendo l'accredito recato dalla fattura AH16099006 inequivocabilmente ricondursi all'applicazione di un'eventuale scontistica.

Ad ogni buon conto, occorre altresì rilevare che le fattispecie tipizzate all'art. 8 co. 2 All. A della delibera 73/11/CONS hanno ad oggetto l'applicazione di servizi o profili tariffari non richiesti e non la mancata applicazione dei medesimi, sicchè, con riferimento all'addebito sopra formulato, non è possibile riconoscere alcun indennizzo, nemmeno per analogia, con conseguente integrale rigetto della domanda. Analoga considerazione vale per la mancata cancellazione dei propri dati anagrafici, non essendo tale fattispecie indennizzabile ai sensi dell'allegato A della delibera 347/18/CONS, perché non è ricompresa nel *numerus clausus* dei casi ivi elencati, né tantomeno appare possibile assimilarla ad alcuno di essi. Pertanto, poiché lo scrutinio su tale specifico

aspetto è totalmente sottratto al Corecom adito, la relativa domanda deve essere dichiarata inammissibile e, per l'effetto, rigettata integralmente (cfr., *ex multis*, con riferimento ad altri aspetti controversi, Delibera Corecom Toscana n. 62/2020 e Delibera Corecom Abruzzo n. 54/2018).

Infine, merita accoglimento la domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami, avendo Vodafone ignorato totalmente le comunicazioni provenienti dal Sig. Rotondo, tutte trasmesse tramite raccomandata A/R e, quindi, aventi data certa di avvenuta ricezione. In proposito, non per mero tuziorismo, occorre evidenziare che, benchè parte istante qualifichi le lettere datate 7 marzo 2017 e 10 aprile 2017 (cfr. Doc. 4 allegato al formulario GU14) come “di recesso”, esse contengono al loro interno delle segnalazioni di disservizio/malfunzionamento protratto a cui l'operatore avrebbe dovuto fornire riscontro, non potendosi ritenere sufficiente, diversamente opinando, l'espletamento della richiesta di cessazione linea. Per converso, la lettera datata 21 gennaio 2017 (cfr. Doc. 2 allegato al formulario GU14), contenente la sola manifestazione di recesso, non può essere presa in considerazione, perché oggetto di successiva revoca. Di conseguenza, poiché ai fini della liquidazione dell'indennizzo le comunicazioni di marzo-aprile 2017 dovendo essere considerate in maniera cumulativa (cfr. art. 11, co. 2, All. A della delibera 73/11/CONS: “L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”), si riconosce in favore dell'istante la somma di € 300,00 ai sensi dell'art. 11 All. A della delibera 73/11/CONS.

Ogni altra domanda formulata in questa sede dall'istante, vale a dire quella avente ad oggetto “ogni altro indennizzo previsto da Delibera 73/11/CONS se applicabile” (cfr. formulario GU14), è meritevole di essere respinta perché generica e non provata.

Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento delle domande formulate da parte istante Vodafone spa è tenuta, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, a:

- corrispondere in favore dell'istante, tramite assegno o bonifico bancario, la somma di € 1.082,50, oltre interessi dalla domanda al soddisfo, spettante a titolo di indennizzo come di seguito: (a) € 995,00, calcolato ai sensi dell'art. 5, co. 1, All. A della

delibera 73/11/CONS per un totale di 199 giorni, calcolati dal 31 gennaio 2017 al 28 maggio 2017, per l'assenza di collegamento ADSL sulla linea n. 06.9xxx, e dal 7 marzo 2017 al 28 maggio 2017, per l'assenza del servizio voce sulla linea n. 06.9xxx, e (b) € 87,50, calcolato ai sensi dell'art. 5, co. 2, All. A della delibera 73/11/CONS per un totale di 35 giorni, calcolati dal 31 gennaio 2017 al 7 marzo 2017, per i generici disservizi patiti sulla linea n. 06.99xxx, lato fonia;

- Vodafone spa è, altresì, tenuta a corrispondere la somma di € 300,00 ai sensi dell'art. 11 All. A della delibera 73/11/CONS oltre interessi dalla domanda al soddisfo;

- stornare integralmente l'insoluto di € 270,62 ad oggi esistente sulla linea n. 06.9xxx, perché riferito a fatture emesse successivamente all'8 aprile 2017 o recanti addebiti riferiti a periodi di pertinenza successivi a tale data, corrispondente al trentesimo giorno dall'avvenuto ricevimento della disdetta;

- procedere, per l'effetto, alla regolarizzazione contabile-amministrativa della posizione dell'istante riferita alla linea n. 06.9xxxx.

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.

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, 11/11/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini