

DELIBERA N. 411/2022/CRL/UD del 11/11/2022

**Exxx Axxx Dxxx Axxx S. / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/475954/2021)**

Il Corecom 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”*;

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 Exxx Axxx Dxxx Axxx S. del 18/11/2021 acquisita con protocollo n. 0451902 del 18/11/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, dopo aver sottoscritto con Vodafone proposta di abbonamento business del 24.06.2020, per diverse utenze mobili contesta che, nonostante sia stata inviata richiesta di recesso/ripensamento dell'08.07.2020, ex art.52/2006 del Codice del Consumo, il Gestore non dava seguito alla risoluzione del rapporto ed emetteva fatturazioni. A sostegno della propria doglianza, deduce di aver formalizzato reclamo n°197423704-1 (pratica 2020E671333) del 27.07.2020, senza esito. Premesso quanto sopra richiedeva: chiusura del contratto e lo storno di tutte le fatture emesse ed in corso di emissione per un totale di € 2.041,65.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore Vodafone, ritualmente costituitosi nel procedimento a mezzo memoria difensiva di parte, rileva preliminarmente come l'utente avesse effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto. Per tale ragione – recesso anticipato rispetto al vincolo promozionale – l'importo quantificato nella fattura di chiusura conto oggetto di contestazione è stato 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, stando alla ricostruzione difensiva del Gestore e considerati i benefici tariffari di cui l'istante godeva, è da ritenersi anticipata e, pertanto, i relativi oneri di recesso sono dovuti conformemente alla disciplina vigente. In particolare, evidenzia la Vodafone, che il proprio operato risulterebbe conforme 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. A sostegno della propria tesi, contesta l'inammissibilità nella presente procedura delle richieste di natura risarcitoria e rileva la mancata produzione dei reclami o di altre forme di contestazione del disservizio subito da parte dell'utente; ed invero, la presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie da parte dell'Autorità adita. Sotto il profilo amministrativo e

contabile, la Vodafone precisa che sull'utenza, ormai disattiva, risulta essere presente un insoluto di euro 2.041,65.

3. Motivazione della decisione

Nel merito, sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni. i. Sulla domanda di storno, in quanto l'Operatore non bloccava la procedura di fatturazione a fronte della raccomandata di recesso, si osserva come il caso di specie la formulata risoluzione contrattuale dell'utente non rientri in alcun modo nell'alveo normativo di quanto previsto all'art. 52 del Codice del Consumo. Ed infatti, i contratti a distanza sono caratterizzati dall'essere stipulati senza la presenza fisica e simultanea di chi vende e di chi acquista, quindi attraverso l'uso di mezzi di comunicazione a distanza, come ad esempio internet. Il commercio elettronico, e quindi gli acquisti online, rientrano nella tipologia dei contratti a distanza. I contratti negoziati fuori dai locali commerciali, invece, sono quei contratti stipulati al di fuori del punto vendita della società, ad esempio gli stand presso un centro commerciale, o all'interno del domicilio del consumatore, per strada o "porta a porta", etc. Nella fattispecie in esame, dalla disamina della documentazione istruttoria è emerso che il Sig. Axxx si sia appositamente recato per la sottoscrizione della PDA del 24.06.2020 presso un Agenzia/punto vendita Vodafone DIGICOM S.r.l. e che pertanto non si possa trattare di contratto stipulato "fuori dai locali commerciali" (cfr. mail del 28.07.2020 rimessa dall'agenzia Vodafone intermediaria). Dal canto suo l'utente non solo, in sede di istanza, non precisava alcunché circa la modalità di attivazione del contratto del 24.06.2020, ma neppure contestava in sede di risposta alla mail o in occasione delle repliche – anche nel presente procedimento – quanto affermato dall'intermediario dell'Operatore sulle modalità di sottoscrizione della Proposta di Abbonamento. Premesso quanto sopra, si renderà necessario ricondurre la fattispecie risolutiva del rapporto in parola nell'ambito del recesso "semplice", il quale – da solo – non comporta il conseguente annullamento dell'integrale ciclo di fatturazione posto in essere dal Gestore in seguito alla richiesta di attivazione del contratto, anzi tempo disdettato. Debitamente precisato quanto sopra, si rileva che la domanda di annullamento delle fatture deve rigettarsi per genericità della stessa. L'utente ha lamentato in relazione al codice cliente 7.2469970, la fatturazione di Vodafone, in quanto contenenti addebiti per costi di recesso e/o disattivazione senza circoscrivere il lasso temporale di riferimento e senza allegare una documentazione che fosse idonea a comprovare le proprie richieste e doglianze. L'utente, in questa sede, avrebbe dovuto precisare le singole voci contestate per le quali ha chiesto lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità degli addebiti eseguiti. Invero, nel caso di cui si discute, si assiste, al mancato assolvimento del minimo onere di allegazione di fatti e circostanze da parte dell'istante ed alla mancanza in atti di elementi sufficienti per valutare la condotta posta in essere dell'operatore. Orbene, dalla documentazione acquisita agli atti risulta una diffida generica avverso Vodafone a non emettere fatturazioni per intervento ripensamento ex art. 52 del Codice del Consumo (risoluzione che, come detto, non

rientra in tale fattispecie) e di blocco dei relativi addebiti. Più specificatamente, quello prodotto in sede di in istanza risulta essere una richiesta di storno (a seguito di recesso) “per difformità dell'offerta verbale a quella scritta e per la mancata comunicazione delle modalità di chiusura di tipo contabile-amministrativo riferite al pagamento di € 690,00 a chiusura della pratica CORECOM GU14/118521/2019”. Non è peraltro dato comprendere a che titolo la richiesta di storno sia collegata ad altra pendenza Corecom richiamata dall'utente in occasione del reclamo, né quali siano le effettive difformità rispetto all'offerta sottoscritta. Lo stesso reclamo è privo, a parte del mittente, della firma digitale o autografa (e/o timbro della società) e risulta totalmente privo degli elementi necessari e riconducibili alle utenze inerenti la presente controversia. Nel proseguo è doveroso significare che in atti al fascicolo è stato depositato, da parte della società Vodafone, il contratto sottoscritto dall'utente nella data del 24/06/2020 e delle fatture insolute e che dalla sua disanima è emerso che al codice cliente 7.2469970 indicato dall'utente in istanza, risultano essere associate più utenze mobili (ben 16 di cui 8 dati e 8 voce). E' altresì, doveroso significare che l'istante non si è curato di depositare in atti al fascicolo le ricevute di invio (consegna/accettazione) della PEC di recesso dell'8.07.2020 (questa volta però sottoscritto e timbrato dall'utente) formalizzato per l'utenza cod. 7.2469970 ed inerente la contestazione mossa. Pertanto, per le argomentazioni sopra riportate, nel merito, si osserva che la richiesta di parte istante dello storno integrale dell'insoluto non merita accoglimento, stante l'impossibilità di provare la presenza di addebiti ingiustificati e non dovuti, considerata l'estrema e persistente genericità della contestazione mossa dall'unico (erroneo) presupposto di aver esercitato tempestivo ripensamento e richiedendo in questa sede sic et simpliciter lo storno totale dell'insoluto. Del resto la fattispecie di emissione di fatture contenenti costi per recesso anticipato neppure sarebbe indennizzabile in termini di delibera 347/18/CONS. Fermo quanto sopra, ed ammesso che l'illegittimità dell'addebito sia dimostrata, il disservizio in parola non può ridondare in alcuna delle fattispecie ricomprese nell'ambito oggettivo della delibera indennizzi citata; di conseguenza, non solo l'adito Corecom è incompetente ma, anche laddove volesse pronunciarsi sul caso in esame, non potrebbe liquidare alcunché non essendo le ipotesi sopra descritte indennizzabili ai sensi della delibera 347/18/CONS, perché non ricomprese nel numerus clausus delle ipotesi ivi elencate, né tantomeno appare possibile assimilarle in via analogica ad alcuna di esse. Tali incongruenze ed approssimazioni, in mancanza di ulteriori elementi specifici, rendono le richieste dell'utente non meritevoli di accoglimento.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Rigetta l'istanza della ditta Exxx Axxx di Axxx S., in persona del legale rappresentante p.t., perché inammissibile per i motivi di cui in premessa.

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.

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

5. 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

f.to

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini