

DELIBERA 512/2022/CRL/UD del 16/12/2022
C. D. Mxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/448446/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 16/12/2022;

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 C. D. Mxxx del 06/08/2021 acquisita con protocollo n. 0334802 del 06/08/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta, con riferimento all'utenza n. 06.8xxx, a sé intestata, quanto segue: i. addebito per traffico non riconosciuto; ii. mancata risposta al reclamo del 16.1.2020; iii. attivazione servizi non richiesti dal 16.1.2020; iv. contestazione fatture. Deduceva genericamente di essere stata contattata telefonicamente da un operatore TIM che le proponeva di cambiare gestore. Dopo qualche mese cominciava a ricevere fatture da parte di Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile – TeleTu), nel prosieguo Vodafone, per una numerazione mai richiesta, contrassegnata dal n. 06.8xxxx, asseritamente mai attivata e risultante inesistente. Per tale motivo, inviava apposito reclamo PEC a Vodafone in data 16.1.2020, rimasto privo di risposta. Aggiungeva, altresì, che, nonostante ciò “continua(va) ad avere senza alcuna interruzione il servizio con TIM sempre con la...numerazione 06.93xxxx”. Formulava, quindi, istanza di definizione nei confronti di Vodafone al fine di ottenere l'accoglimento delle seguenti richieste: “Indennizzo per mancata risposta ai reclami, indennizzo per attivazione servizi mai richiesto, storno totale insoluto, varie ed eventuali”. A supporto delle proprie argomentazioni, oltre ai prescritti documenti, depositava la seguente documentazione: fattura n. AM12616177 dell'8.7.2020 e reclamo PEC del 16.1.2020.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall'istante, asserendo la propria correttezza gestionale, chiedendo il rigetto integrale delle avverse richieste, perché prive di supporto probatorio, nonché infondate in fatto e in diritto. In subordine, in caso di condanna al pagamento di indennizzi, instava affinché la somma oggetto di delibera fosse stornata dall'importo totale insoluto, pari, al momento del deposito della memoria difensiva, alla somma di € 271,51. Nel merito, rilevava come non avesse avuto luogo nessun'attivazione non richiesta, in quanto l'utenza n. 06.83xxxx era stata attivata in modalità provvisoria, onde poter procedere alla successiva sovrascrittura propedeutica all'espletamento della procedura di migrazione. L'operatore aveva quindi “correttamente provveduto ad attivare i propri servizi in virtù di apposita proposta di abbonamento sottoscritta dall'utente in data 12.11.2019.” Aggiungeva inoltre che “stante la volontà successivamente manifestata dalla Sig.ra Masala, la procedura di migrazione è stata interrotta mentre la risorsa 06.83xxxx è rimasta attiva sui sistemi in assenza della richiesta di disattivazione della stessa. In ogni caso è opportuno porre in rilievo che l'eventuale fatturazione successiva alla disdetta validamente formulata o alla migrazione verso altro gestore non comporta, di per sé, il diritto all'indennizzo”. Depositava, a supporto delle proprie argomentazioni, la seguente documentazione:

proposta di attivazione Vodafone sottoscritta in data 12.11.2019 e fattura n. AM00097625 del 9.1.2020, contenente bolla di consegna del modem

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 della delibera 203/18/CONS ed è pertanto proponibile. Questo premesso, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Nel merito, le richieste dell'istante devono essere parzialmente accolte nei limiti e per i motivi esposti di seguito. La Sig.ra Masala deduce di aver subito l'attivazione non richiesta di una linea telefonica, contrassegnata dal n. 06.83xxxx, da parte di Vodafone, dopo essere stata asseritamente contattata telefonicamente da un operatore della TIM, il quale le prospettava delle imminenti modifiche alle condizioni contrattuali dell'offerta attiva sulla propria utenza. Vodafone rileva, invece, di aver ottemperato ai propri obblighi contrattuali, così come derivanti dalla proposta di abbonamento sottoscritta in data 12.11.2019, allegato alla memoria difensiva dell'operatore. Aggiunge, inoltre, che "stante la volontà successivamente manifestata dalla Sig.ra Mxxx, la procedura di migrazione è stata interrotta mentre la risorsa 06.83xxxx è rimasta attiva sui sistemi in assenza della richiesta di disattivazione della stessa. In ogni caso è opportuno porre in rilievo che l'eventuale fatturazione successiva alla disdetta validamente formulata o alla migrazione verso altro gestore non comporta, di per sé, il diritto all'indennizzo". Nessuna controdeduzione viene sollevata sul punto, col che le affermazioni di Vodafone, in assenza di contestazioni, devono ritenersi pacifiche ed ammesse, al pari delle produzioni documentali, di cui la Sig.ra Mxxx non disconosce l'autenticità/riferibilità a sé. Ai fini della presente decisione, occorre quindi distinguere due differenti tempi in cui la condotta dell'operatore è sussumibile nella fattispecie dell'art. 9, co. 1, All. A, delibera 347/18/CONS. Riguardo alla stipula del contratto, non oggetto di espressa contestazione, non può accogliersi la domanda di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, che assorbe sia l'addebito concernente il traffico non riconosciuto che l'addebito relativo alla contestazione delle fatture. A fronte della prova regina del contratto, debitamente sottoscritto dalla Sig.ra Mxxx, tanto l'attivazione della linea de qua quanto la relativa fatturazione non possono che ritenersi legittimi e conformi a contratto. Successivamente, l'operatore ammette di essere stato informato dall'utente finale di non volersi più avvalere del servizio telefonico e di aver interrotto la procedura di migrazione. Tale manifestazione di volontà, rileva, ai fini della presente decisione, quale evento modificativo degli accordi contrattuali precedentemente assunti da parte istante e, poiché Vodafone vanta la legittimità della prosecuzione del ciclo di fatturazione in assenza di formale richiesta di disattivazione, tutti gli addebiti fatturati successivamente alla data del 16.1.2020, data del reclamo PEC, sono suscettibili di storno nonché produttivi di indennizzo ex art. 9, co. 1, All. A, delibera 347/18/CONS, dal 16.1.2020 all'8.7.2020, data di emissione della fattura n.

AM12616177, c.d. di cessazione. Vodafone è quindi tenuto a corrispondere in favore della Sig.ra Masala l'importo di € 870,00, calcolato ai sensi dell'art. 9, co. 1, All. A, delibera 347/18/CONS, per un periodo compreso fra il 16.1.2020 e l'8.7.2020 (€ 5,00 pro die * 174 gg.). Inoltre, è meritevole di accoglimento la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 16.1.2020, pari ad € 300,00, rispetto al quale Vodafone non formula alcuna contestazione né prova per tabulas di aver riscontrato in alcun modo. Ogni altra domanda formulata in questa sede dall'istante, inclusa quella avente ad oggetto "indennizzi vari", è meritevole di essere respinta perché generica e non provata. Nessun rimborso delle spese di procedura può essere riconosciuto, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate. Spese di procedura, pertanto, compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della sig.ra C. D. Mxxx nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile – TeleTu), che pertanto è tenuta a corrispondere all'istante le seguenti somme, maggiorate degli interessi legali dalla domanda fino al soddisfo, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

□ € 870,00 a titolo di attivazione di attivazione di servizi non richiesti;

□ € 300,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo. 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 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 società Vodafone Italia SpA è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

6. 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, 16/12/2022

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini