

DELIBERA N. 31/2023

**XXXXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/562948/2022)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 20/10/2023;

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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di

durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di XXXXXXXX del 07/11/2022 acquisita con protocollo n. 0317548 del 07/11/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, mediante formulario GU14 n. 562948 del 2022, si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata rappresentando di essere titolare della linea telefonica n. XXXXXX e dei servizi ad essa collegata, in forza di un contratto di telefonia sottoscritto con la società Vodafone Italia S.p.A.

In particolare, l'istante lamenta di aver provveduto per n. 2 anni a ricaricare la predetta linea telefonica ma, nonostante ciò, la compagnia telefonica le addebitava gli importi pattuiti in fatturazione, con n. AO13523188 con pec del 10.08.2022.

Inoltre, l'istante lamenta che la società Vodafone S.p.A. non aveva provveduto a disattivare la linea telefonica, come richiesto con pec 05.05.2022, ed i relativi servizi, nei termini previsti.

Dunque, in definitiva, l'istante, in sede di conciliazione, alla luce dei fatti esposti, chiedeva: la disattivazione della linea telefonica n. XXXXXX e dei servizi ad essa collegata; lo storno delle fatturazioni emesse dopo la richiesta di disattivazione a mezzo pec; la restituzione degli importi relativi alla SIM XXXXXX87, ricaricabile da due anni; l'indennizzo della somma di euro 120,00 per mancata risposta ai reclami. All'udienza di conciliazione, svoltasi il 21/09/2022, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto il verbale di mancato accordo.

In data 07/11/2022, l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata con cui, riportandosi al formulario UG, ovvero sia, definitivamente lamentando la mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 07/04/2022, Data riscontro: Non risolto) la contestazione fatture (Data reclamo: 10/08/2022) e la mancata lavorazione disdetta, chiedeva: Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 120.00.

In replica alle memorie del gestore, l'istante produceva le proprie memorie in cui precisava di aver richiesto, in data 05.05.2022, a mezzo pec, alla società Vodafone Italia Spa, la disattivazione della linea telefonica/adsl sul n. XXXXXXXX e di tutti i servizi ad essa collegati, evidenziando che anche per la linea mobile relativa alla sim XXXXXXX6 la stessa aveva provveduto al cambio di gestore telefonico.

Nonostante ciò, la Vodafone Italia Spa ha continuato ad emettere fatturazioni, richiedendone il pagamento tramite solleciti di pagamento. Più nel dettaglio, l'istante contestava l'affermazione dell'operatore in ordine all'esistenza di un insoluto pari ad euro 515,59, e ciò in quanto, stante quanto meglio precisato dall'istante, tali importi afferivano al periodo successivo alla richiesta di disdetta e, pertanto, non dovuti.

Inoltre, la stessa istante, precisava che disattivazione era stata richiesta a mezzo pec, quale strumento che garantisce la provenienza e l'identificazione del mittente.

In ultimo, la stessa istante, richiamava a supporto delle proprie argomentazioni, la disciplina di cui all'articolo 1, comma 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", inoltre, richiamando la disciplina di cui all'art. 1335 codice civile, affermava che la disdetta contrattuale si doveva ritenersi conosciuta dall'operatore nel momento in cui è giunta all'indirizzo del destinatario.

Alla luce di ciò, l'istante ribadiva le sue richieste ovvero chiedeva lo storno di tutte le fatturazioni emesse dopo la disdetta a mezzo pec, con ritiro a cura e spese della società Vodafone Italia Spa della pratica di recupero del credito eventualmente aperta, chiedeva l'accoglimento della richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, atteso che la società Vodafone Italia Spa non ha mai riscontrato il reclamo per mancata disattivazione e contestazione fattura n.AXXXXXXX8 inviato con pec del 10.08.2022, anzi ha continuato ad emettere fatturazioni in relazione ad una linea rispetto alla quale è stata formulata regolare richiesta di disattivazione.

L'istante, altresì, contestava l'affermazione dell'operatore secondo cui "nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio", ritenendo che l'operatore non ha tenuto in considerazione i vari disservizi verificatisi nel corso dell'anno 2021 e dell'anno 2022, ed in conseguenza dei quali, in data 17.03.2022, la sig.ra Guida effettuava il cambio di gestore per la linea mobile relativa alla SIM XXXXXXX6, chiedendo l'immediata disattivazione della linea telefonica/adsl sul n. XXXXXXXX e di tutti i servizi ad essa collegati.

Da ciò, chiedeva la restituzione degli importi pagati per una linea mobile attiva con un altro gestore telefonico; l'indennizzo per mancata risposta al reclamo e per il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore Vodafone Italia S.p.A. faceva pervenire la memoria difensiva nella quale rappresentava l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte istante ritenendo che alcuna anomalia fosse stata riscontrata nell'erogazione del servizio in suo favore, oltre che nella fatturazione.

Precisamente, la società Vodafone Italia S.p.A. dichiarava che per la sim n. XXXXXXXX7, avente codice cliente 1.XXXXXX98, non vi erano addebiti in fattura e che di tale evidenza ne era stata data comunicazione all'utente mediante apposita missiva, mentre, con riferimento alle doglianze afferenti alla mancata lavorazione della richiesta di recesso per la numerazione XXXXXX, precisava che la domanda dell'istante era stata regolarmente ricevuta ma la stessa era risultata non conforme poiché priva del necessario documento d'identità, come invece previsto dalle condizioni generali di contratto e che il servizio clienti, si attivava al fine di richiedere l'integrazione documentale, mai pervenuta all'operatore.

Dunque, l'operatore, riteneva non rilevante la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante e che, l'eventuale fatturazione successiva alla disdetta validamente formulata o alla migrazione verso altro gestore, non comporta il diritto all'indennizzo bensì il diritto al mero storno o rimborso delle somme contestate.

Nel merito, eccepiva l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Rigettava ogni responsabilità del gestore.

Infine, l'operatore dichiarava che l'utenza dell'istante era ancora attiva e che vi fosse un insoluto di euro 515,59, chiedendo, in subordine al rigetto delle avverse deduzioni, che in caso di condanna dell'operatore al versamento di un indennizzo e che tale indennizzo venisse posto in compensazione con l'insoluto della istante.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ed è pertanto validamente proponibile.

Nel merito, l'istante lamenta la mancata/tardiva risposta a reclami; la contestazione delle fatture e la mancata lavorazione disdetta ed a tal fine chiedeva: Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 120.00.

La doglianza dell'istante è parzialmente fondata ed accoglibile solo per i motivi di seguito esposti.

L'istante presentava, a mezzo pec, in data 07.04.2022, un primo reclamo indirizzato alla società Vodafone Italia S.p.A. in cui comunicava di aver effettuato il cambio di gestore per la sim XXXXXXX6 e chiedeva lo storno degli importi fatturati.

In data 05.05.2022, l'istante presentava al gestore un nuovo reclamo riproponendo le medesime doglianze di cui al reclamo del 07.04.2022 e contestualmente formulava per la prima volta una richiesta di disattivazione della linea n. XXXXX e dei servizi collegati.

Infine, in data 10.08.2022, sollecitava un nuovo reclamo ribadendo le ragioni espresse con l'istanza del 05.05.2022. I reclami sono stati inoltrati tutti a mezzo pec e, agli atti, vi è prova dell'avvenuta consegna dei messaggi pec.

Ai fini della presente decisione occorre precisare che per quanto concerne il reclamo al lamentato disservizio relativo alla sim. XXXXXXX6 agli atti della procedura manca la prova della data dell'avvenuto passaggio ad altro gestore e ciò dunque anche ai fini della decorrenza del dies a quo per la domanda di storno delle somme addebitate in fattura, essendo individuabile come data certa solo quella del 07.04.2022, allorquando esponeva il relativo reclamo.

Mentre invece in relazione alla richiesta relativa al danno da tardiva disdetta del numero fisso XXXXXX si evidenzia che manca agli atti della procedura la prova dell'avvenuta comunicazione del recesso con le modalità descritte nelle condizioni generali di contratto, ovverosia non è stata prodotta alcuna disdetta in uno al documento di riconoscimento fronte / retro dell'utente.

Dunque il contratto di telefonia della linea fissa è correttamente proseguito e sono erogati in favore dell'istante i relativi servizi. Giova a tal fine rammentare la disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 codice civile "[...] Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda".

Ebbene, nel caso di specie, l'istante ha omesso di fornire la prova di aver correttamente agito in ossequio delle disposizioni contrattuali, né ha offerto la diversa prova della particolare complessità per l'esercizio del proprio diritto di recesso con modalità diverse rispetto a quelle convenzionali e contrattualmente accettate, atteso che ai fini della disdetta e delle relative comunicazioni le Condizioni Generali di contratto prevedono appunto un ventaglio di ipotesi e la necessaria trasmissione dell'istanza di disdetta con allegato documento di riconoscimento.

Dunque con riferimento alla domanda di storno merita di essere accolta solo per la quota relativa ai servizi di telefonia mobile con decorrenza dal 07.04.2022 e non già ai servizi per la numerazione telefonica fissa.

Rimane, infine, da esaminare la condotta dell'operatore telefonico in merito alla tempestività nel riscontro dei reclami, per la quale è stata formulata la richiesta indennitaria per euro 120,00.

Sul punto trovano applicazione le disposizioni di cui Articolo 12 della Delibera n. 347/18/CONS, modificativa della disciplina di cui al regolamento in materia di indennizzi, il quale dispone che “1. L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300. 2. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”.

Dunque, limitatamente all'ipotesi sopra descritta, atteso che agli atti della procedura manca qualsivoglia prova del riscontro rispetto ai reclami svolti dall'istante, potrà riconoscersi all'utente l'indennizzo pari ad euro 120,00, così come richiesto.

Le spese della presente procedura, stante il residuale e marginale accoglimento della domanda, vengono liquidate nell'importo di euro 50,00 in favore dell'istante.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXX, si propone, in parziale accoglimento della domanda avanzata dall'istante, che l'Operatore provveda:

- a) ove non abbia già provveduto e nei seguenti termini, a regolarizzare la posizione contabile/amministrativa dell'istante attraverso lo storno integrale delle voci in fattura relativi ai costi della linea mobile a far data dal 07.04.2022, contabilizzando solo i costi per la linea fissa.
- b). a pagare in favore dell'istante l'importo di euro € 120,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, oltre la somma di euro 50,00 quale rimborso delle spese di procedura,
- c). al ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero del credito per quanto oggetto di storno.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Potenza, 20/10/2023

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

