

DELIBERA 352/2023/CRL/UD del 21/07/2023
Txxx Axxx SRL / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/356449/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 21/07/2023;

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. 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 **Txxx Axxx SRL** del 20/11/2020 acquisita con protocollo n. 0489086 del 20/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di definizione l'istante lamentava: "Dopo il trasferimento dell'azienda da ROMA - Via di Torre Spaccata a San Cesareo (RM) ci siamo resi conto che non c'era alcuna possibilità di copertura della rete Vodafone anche dopo aver installato un ulteriore antenna ripetitore e l'ampliamento dei loro servizi affinché riuscissero a garantire la copertura. Abbiamo fatto numerosi solleciti telefonici per la risoluzione del problema, senza alcun esito. In data 31/10/2019 abbiamo inoltrato una PEC richiedendo RECESSO PER GIUSTA CAUSA spiegandone i motivi. Purtroppo non sappiamo indicare il numero delle utenze precise e servizi attivati, in quanto il broker ci ha abilitato una serie di servizi e numerazioni, per riuscire a risolvere il problema al momento del trasferimento alla nuova sede. Alla PEC, non abbiamo mai ricevuto risposta e continuano a pervenire le fatture, malgrado il servizio non venga usato. Chiediamo pertanto il Vostro intervento per la cessazione del contratto e il rimborso delle somme non dovute per il mancato utilizzo del servizio". L'istante proseguiva chiedendo "il riaccredito delle fatture pagate dalla data della pec ad oggi che ammontano a €6.896.63". Segnalava i seguenti disservizi: 1. 7.17XXXXXX Mancata lavorazione disdetta.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), sostenendo in via preliminare l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Sosteneva altresì che: "Parte istante, a ben vedere, contesta la fatturazione emessa dal mese di novembre 2019 ad oggi poiché asseritamente successiva alla disdetta effettuata in data 31.10.2019. Orbene Vodafone pone in rilievo, a tal riguardo, che nella comunicazione inviata dalla società ricorrente, come ictu oculi palese, l'utente ha dichiarato espressamente di voler migrare le proprie numerazioni verso altro operatore (cfr. all. 1). Il servizio clienti, pertanto, ha applicato lo storno dei corrispettivi di recesso previsti per entrambi i link in attesa della migrazione indicata dall'istante. È, tuttavia, opportuno porre in rilievo che non risulta pervenuta alcuna richiesta di migrazione per le numerazioni de quibus le quali, pertanto, sono rimaste regolarmente attive sui sistemi Vodafone. La fatturazione emessa, in forza di ciò, appare pertanto corretta. A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere comunque contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione (cfr. all. 2). In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente". Evidenziava

inoltre l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi, poiché in tal caso "non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l'effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi". Sosteneva altresì che: "Per mera compiutezza difensiva, si riafferma che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze". Proseguiva l'operatore sostenendo che: "Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, 'L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità'. Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente". Successivamente, l'operatore eccepiva che "la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno". Infine, dopo aver rilevato che "Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto", concludeva chiedendo il rigetto delle avverse domande.

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 proponibile. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità), l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. Tuttavia, contrariamente a quanto sostenuto dall'operatore, l'istante non presentava richieste risarcitorie. In ordine poi alla questione preliminare circa la non coincidenza tra l'oggetto del presente procedimento e quello oggetto del prodromico procedimento conciliativo, si ritiene come le eccezioni avanzate dall'operatore siano generiche e di mero stile in quanto non suffragate da solidi elementi

probatori e vadano disattese. Quanto, invece, al merito della questione, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può essere limitatamente accolta, come di seguito precisato. Dall'istruttoria è emerso come l'utente abbia comunicato il recesso, da questi qualificato "per giusta causa" con P.E.C. del 28/10/2019 (comunicazione prodotta anche da Vodafone con la sua memoria), giustificando il proprio diritto con un costante ed irrisolto disservizio posto in essere l'operatore telefonico (peraltro da questo mai contestato, ma irrilevante ai fini della presente controversia). L'istante, a dire il vero, con la pec del 28.1.2019 si è limitata a preannunciare la migrazione delle linee per giusta causa chiedendo la non applicazione di penali di recesso. Tecnicamente, pertanto, quella del 28.1.2019 non può essere considerato un valido recesso e non imponeva al gestore l'obbligo di cessare le linee e la conseguente fatturazione. Così facendo, difatti, avrebbe impedito la migrazione delle stesse. L'utente si limita a chiarire che la futura migrazione non poteva legittimare l'applicazione di penali da parte del gestore in quanto conseguente ad un malfunzionamento della linea. Il recesso, pertanto, era subordinato alla preventiva migrazione. Circostanza che Vodafone, nella propria difesa, contesta essersi realizzata, né l'utente ha fornito prova contraria entro il successivo termine a lui concesso. Non solo. Nonostante il lamentato addebito di somme considerevoli la prosecuzione della fatturazione, alcun reclamo risulta indirizzato al gestore per reclamare l'addebito. Né viene fornita la prova di avere effettivamente corrisposto le somme di cui si chiede la restituzione. Nessuna censura può essere quindi mossa nei confronti dell'operatore, che, in difetto di migrazione, ha correttamente mantenuto attivi i servizi emettendo le fatture come da contratto.

Si compensano le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza della **Txxx Axxx SRL** nei confronti della società **VODAFONE ITALIA SPA (HO. MOBILE - TELETU)**.
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 danno subito.
4. 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, 21/07/2023

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini