

DELIBERA 363/2023/CRL/UD del 21/07/2023
Dxxx Cxxx SRL / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/466690/2021)

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 **Dxxx Cxxx** SRL del 18/10/2021 acquisita con protocollo n. 0411747 del 18/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: "Il 27.02.2020 la consumatrice inviava un sollecito di lavorazione della disdetta al proprio referente aziendale, il sig. Alessandro Bettolino (come si evince dalle comunicazioni tra i due allegate all'istanza) con cui sollecitava lo stesso a procedere alla lavorazione delle disdette delle diverse SIM che continuavano a restare attive. Le Sim non sono mai state chiuse dalla società, quindi vi è stata una mancata lavorazione della disdetta, per cui la società ha continuato a subire gli addebiti ogni bimestre per un ammontare di circa 6.000 euro. Per una di queste Sim, come si evince anche dagli allegati all'istanza, era stato richiesto il trasferimento, ma nemmeno questo è mai stato lavorato. Alla luce di quanto esposto la consumatrice ad oggi continua a subire i prelievi da parte della società nonostante i numerosi reclami inviati dalla stessa che non sono mai stati presi in considerazione dalla società che ha continuato indisturbata a prelevare il denaro non dovuto.". Con relative richieste: (i) verifica dell'accaduto, (ii) chiusura della posizione; (iii) rimborso ed indennizzi quantificati in complessivi € 10.000.

2. La posizione dell'operatore

La convenuta, in primo luogo, rileva "la prima richiesta di disdetta dell'utente è stata revocata in data 24.2.2020 mentre la successiva richiesta inviata a settembre 2021 è stata anch'essa poi oggetto di revoca da parte dell'istante con apposita missiva del 18.10.2021 (cfr. all. 1). In buona sostanza, quindi, Vodafone precisa di aver mantenuto attive le numerazioni oggetto del presente procedimento poiché l'utente ha revocato espressamente le richieste di recesso precedentemente inoltrate. Non si ravvisano, in forza di ciò, errori o anomalie in merito alla fatturazione emessa. 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. Ancora, deve evidenziarsi l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi. In tal caso, difatti, 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. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto. In conclusione, chiede il rigetto di ogni avversa pretesa.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Precisato ciò, sul piano istruttorio va rilevata la completezza e sufficienza del quadro probatorio, circostanza che consente di procedere ad un'analisi compiuta della vicenda in esame. L'istante adduce di aver esercitato il recesso delle Sim mobili, tuttavia, dalla documentazione depositata da Vodafone, emerge chiaramente che, sebbene avesse chiesto la cessazione del contratto, subito dopo ha inviato formale comunicazione di revoca della richiesta di recesso. E ciò è avvenuto per ben due volte, ovvero in data 21.12.2020 e 18.10.2021. L'istante nel formulario dichiara di aver inviato in data 27.2.2020 sollecito di lavorazione della richiesta di recesso, ma nulla deposita nel fascicolo. Nel caso di specie la parte istante non ha assolto all'onere probatorio sulla medesima incumbente, a differenza dell'Operatore, che invece ha depositato documentazione a sostegno della propria tesi. Pertanto, appare logico decidere la fattispecie oggetto della presente istanza in favore dell'Operatore, il quale a seguito di revoca della richiesta di recesso per le numerazioni mobili, avanzata dall'istante, non ha potuto far altro che continuare a fornire i servizi e, di conseguenza ad emettere le dovute fatture. In ragione di quanto testè rappresentato, pertanto, l'istanza non appare suscettibile di accoglimento. 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 formulata da **Dxxx Cxxx** srl nei confronti di Vodafone Italia SpA.

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.

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

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to