

DELIBERA N. 139/2020
XXX / VODAFONE ITALIA Z (HO.MOBILE - TELETU), FASTWEB X
(GU14/204814/2019)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 22/10/2020;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTE le seguenti delibere:

- n. 203/18/CONS, recante "Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche";
- n. 296/18/CONS, recante "Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all'entrata in funzione della piattaforma Conciliaweb";
- n. 339/18/CONS, recante "Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb";
- n. 347/18/CONS, recante "Modifica del regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS";
- n. 353/19/CONS, recante "Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTA l'istanza di XXX del 15/11/2019 acquisita con protocollo n. 0493436 del 15/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 22/10/2020;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 06/11/2019, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 15/11/2019.

L'istante lamenta doppia fatturazione a seguito di passaggio tra operatori nei confronti delle società Vodafone Italia X (Ho.Mobile - Teletu), d'ora in poi Vodafone, e Fastweb X d'ora in poi Fastweb.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell'audizione e del procedimento stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue.

- In data 02/12/2016 stipulava contratto Vodafone relativo all'offerta Giga Extra con Mobile Wifi R216, presso un centro Vodafone sito in Sassuolo (MO).
- In data 21/02/2017, a causa di un mal servizio di ricezione della linea telefonica, effettuava il passaggio a Fastweb. Difatti, da marzo 2017 a maggio 2019 usufruiva della linea telefonica e servizio internet forniti da Fastweb che fatturava regolarmente.
- In data 01/04/2019 chiedeva un estratto conto presso la propria banca - che causa trasloco non le aveva inviato gli estratti da diverso tempo - per scoprire che dal 2017 Vodafone, nonostante il regolare passaggio a Fastweb, aveva continuato a prelevare i soldi del vecchio contratto sul conto corrente per circa 3.000,00 euro.
- A giugno 2019 effettuava il passaggio da Fastweb a H3G.
- Si recava presso il centro Vodafone di Sassuolo (MO), dove un'operatrice, preso atto dell'accaduto, rilasciava un foglio asserendo di essere una disdetta.
- La problematica rimaneva irrisolta. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:
 - a) Rimborso somme pagate e non dovute a partire dal 2017;
 - b) Conferma della disdetta;
 - c) Indennizzi per disagi e disservizi.

Quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in euro 3.000,00.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone. Vodafone ha dichiarato quanto segue. Ritene infondate le richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nella fatturazione emessa non risultando presente alcuna migrazione in uscita per la numerazione 349XXXX945 la quale, pertanto, è rimasta regolarmente attiva su rete Vodafone con conseguente emissione delle relative fatture nel periodo in contestazione marzo 2017 maggio 2019. Evidenzia come dalla disamina del contratto allegato da parte ricorrente la sim alla quale si fa riferimento è la n. 388XXXX358 e non la n. 349XXXX945. Aggiunge che per suddetta sim l'utente, in data 1/4/2019, ha effettuato la

conversione da abbonamento a ricaricabile, ad ulteriore dimostrazione della conoscenza della stessa da parte dell'istante. Vodafone conferma quindi la correttezza della fatturazione in quanto relativa ad una utenza non oggetto di migrazione né di recesso. Eccepisce l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso, con rigetto di tutte le domande avanzate. Sotto il profilo amministrativo e contabile precisa che l'utente è attualmente disattivo con un insoluto di euro 344,79.

Fastweb. Fastweb ha dichiarato quanto segue. Dal febbraio 2017 intercorreva tra le parti un contratto di somministrazione di servizi di telecomunicazione destinati ad utenza residenziale cui si aggiungeva il servizio mobile in relazione ai nn. 338XXXX358, portato in Fastweb, e 375XXXX155, usim solo dati (connessa ad un tablet). Fastweb ha dato attivazione ai servizi richiesti dal cliente, concludendo i relativi contratti ai sensi dell'art. 3.2 del regolamento negoziale. Ricevuta nel maggio 2019 comunicazione di recesso per il servizio di rete fissa, Fastweb provvedeva alla cessazione del contratto. Mai risulta pervenuta richiesta di portabilità del n. 349XXXX945. Fastweb registra un insoluto di euro 97,56, portato dalle fatture di maggio, giugno e luglio 2019. La numerazione 375XXXX155, benché sospesa per morosità, risulta attiva in assenza di espressa rinuncia da parte dell'istante. Chiede il rigetto di ogni richiesta dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'eccezione sollevata da Vodafone di inammissibilità della richiesta risarcitoria risulta infondata, atteso che l'istante non avanza alcuna richiesta risarcitoria in termini di danno e l'operatore suddetto omette qualsivoglia allegazione probatoria a sostegno di quanto asserito.

Tanto premesso, è possibile procedere con la trattazione delle richieste di parte attrice di cui ai punti a) e c), poiché per la conferma della disdetta (punto c) vale quanto dichiarato da Fastweb. Dalle risultanze istruttorie emerge la sottoscrizione, a dicembre 2016, di una proposta contrattuale a Vodafone per l'attivazione della sim 349XXXX945. Per tale utenza l'istante proporrà reclamo in due occasioni (9 aprile e 30 luglio 2019) per fatturazione indebita a fronte del passaggio ad altro gestore (Fastweb) avvenuto a febbraio 2017. Segue PEC del 19 novembre 2019 di disdetta contratto internet abbonamento e utenza 349XXXX945 con cui l'utente chiede "nuovamente" che "con riferimento al contratto e utenza Vodafone ... qualsivoglia servizio ... venga risolto a tutti gli effetti di

legge. La disdetta dovrà avere effetto immediato”. Nei confronti di Fastweb risulta invece una raccomandata A/R del 6 maggio 2019 per recedere dal servizio prestato da quell’operatore con disattivazione di tutti i servizi e contestuale presa visione delle note informative relative alle modalità di recesso dal contratto e/o trasferimento dell’utenza verso altro operatore e dell’art. 16.2 delle C.G.C. Fastweb per l’offerta fissa. L’allegato in parola risulta privo di ricevuta che ne attesti la ricezione da parte dell’operatore, ma la comunicazione si dà per acquisita in quanto è proprio Fastweb a darne atto. L’allegata proposta di abbonamento a Fastweb indica il passaggio a quest’ultimo gestore dell’utenza 338XXXX358 (tra l’altro con operatore di provenienza Tim) e non già dell’utenza Vodafone 349XXXX945, per la quale le evidenze in atti dimostrano una richiesta di cessazione avanzata solamente, e non prima, del novembre 2019. Corretta, di conseguenza, appare la fatturazione emessa da Vodafone sino alla disdetta dell’istante per l’utenza 349XXXX945. Altrettanto corretta pare essere quella emessa e prodotta in questa sede da Fastweb, dato che gli importi esposti attengono a dismissione e rate residue (che non sono state oggetto di contestazione), costi di rete fissa per il periodo antecedente il passaggio ad H3G e di ricarica automatica per la numerazione 338XXXX358 (dal 22/04/2019 al 22/05/2019). Giova inoltre precisare che dall’estratto conto prodotto da parte istante non risultano movimentazioni a favore di Fastweb.

Tanto considerato, non essendo state rilevate fatturazioni indebite da parte degli operatori Vodafone e Fastweb, la richiesta di rimborso viene respinta. Parimenti, viene respinta la richiesta di indennizzi sia per disservizi – in quanto non ne sono stati ravvisati - che per disagi in quanto aspetti attinenti la sfera soggettiva che si collocano nell’ambito del danno che, come tale, è materia esclusa dalla cognizione dell’Autorità.

Per questi motivi, il Corecom all’unanimità,

DELIBERA

1. Rigetta l’istanza di XXX nei confronti delle società Fastweb X e Vodafone X per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 22/10/2020

F.to
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi