

DELIBERA 478/2023/CRL/UD del 22/12/2023
C. Sxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/561878/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 22/12/2023;

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 **C. Sxxx** del 02/11/2022 acquisita con protocollo n. 0313076 del 02/11/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, Sig. **C. Sxxx**, cliente della Soc. Vodafone Italia S.p.a., esponeva di essere titolare di un contratto comprensivo dell’utenza fissa, adsl e di un numero aggiuntivo attivato per una promozione, mai utilizzato. In data 26.12.20, l’istante inviava formale richiesta di disdetta; nonostante ciò, Vodafone Italia S.p.a. continuava ad emettere le fatture che addebitava sul suo conto corrente a mezzo Rid bancario. Pertanto, dopo aver inoltrato all’operatore numerose segnalazioni, il Servizio Clienti consigliava l’utente di reiterare la richiesta di disdetta. L’istante quindi, in data 9.3.21, provvedeva ad inoltrare nuovamente detta richiesta. La situazione rimaneva però invariata e pertanto, in data 10.5.22, l’istante si vedeva costretto ad inviare una formale lettera di reclamo. Precisa il Sig. Scipioni che anche gli ulteriori reclami scritti ed inviati dallo stesso all’operatore, in data 12.5.22 ed in data 13.5.22, rimanevano senza riscontro alcuno. L’utente chiedeva quindi: “1) Presa d’atto della richiesta di disdetta datata 26/12/2020; 2) Cessazione contratto con storno integrale insoluto attuale e successive fatture fino alla chiusura del ciclo contabile di fatturazione; 3) Ritiro dell’eventuale pratica di recupero del credito in totale esenzione spese; 4) Storno di tutte le fatture successive alla disdetta con conseguente rimborso di € 1.054,22 relativo ad addebiti di fatture emesse successivamente alla richiesta di disdetta; 5) Indennizzo per la mancata risposta al reclamo”.

2. La posizione dell’operatore

Si costituiva la Vodafone Italia S.p.a. eccependo l’infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto “...l’odierna esponente rappresenta, come peraltro già espresso in fase di negoziazione, che la richiesta di disdetta ricevuta in data 11.1.2022 è stata revocata con accettazione di uno sconto, correttamente visibile nelle fatture emesse come da schermata di seguito inserita...Si rileva, inoltre, che la successiva richiesta di recesso di marzo 2021 è stata valutata non conforme stante l’assenza del necessario documento d’identità, come previsto dalle condizioni generali di contratto (cfr. all. 1). È, poi, opportuno porre in rilievo che la richiesta di disattivazione del 12.5.2022, correttamente compilata, è stata invece regolarmente lavorata da Vodafone con conseguente cessazione dei servizi de quibus. La scrivente società, quindi, in virtù di quanto sopra espresso e documentato, conferma la correttezza

della fatturazione emessa ed oggetto di contestazione. Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante.

-2.2 Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 390/2021/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 3 o da delibere dell'Autorità. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso." 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... 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.

-2.3 Vodafone, infine, rileva di aver altresì riscontrato il reclamo dell'utente con apposita missiva (cfr. all. 2).

-2.4 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 42,82".

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere accolta, nei termini seguenti. Eccepisce l'odierno istante la mancata lavorazione da parte dell'operatore, della disdetta richiesta ed inviata allo stesso, a mezzo formale pec del 26.12.20. Innanzi poi alla perdurante inerzia da parte di Vodafone Italia S.p.a., il Sig. Scipioni si vedeva costretto a reiterare la propria volontà di disdetta con ulteriore pec del 9.3.21. Aggiunge inoltre l'istante che, come se non bastasse, nelle more della disdetta del contratto, l'operatore provvedeva altresì, ad emettere delle fatture, noncurante della volontà di recesso espressa dall'utente. Contro deduce il gestore che la prima richiesta di disdetta veniva inviata in modo non conforme a causa della mancanza di un documento di identità allegato alla stessa ed invece, la successiva lettera di disdetta veniva regolarmente lavorata e pertanto, la fatturazione in contestazione deve essere considerata corretta ed altresì, deve essere considerata inammissibile la conseguente domanda risarcitoria avanzata dall'istante. Stando a quanto assunto dall'operatore inoltre, la domanda dell'utente non sarebbe stata supportata dalla documentazione diretta a riconoscerne la fondatezza. Da un'attenta analisi della documentazione in atti, è possibile rinvenire le pec inviate dall'istante all'operatore con le quali lo stesso, manifestava la propria volontà di recedere dal contratto ed effettivamente, le lettere di recesso risultano essere state inviate in data 26.12.20 la prima ed in data 9.3.21 la seconda. Innanzi a siffatto stato di cose, risulta innegabile che alla data del 13.5.22, il contratto risultava ancora in essere e detta circostanza trova ulteriore conferma dall'unica risposta presente agli atti da parte dell'operatore, nella quale lo stesso ammette che il contratto de quo non era stato

oggetto di lavorazione e pertanto, non risultava rescisso perché il cliente avrebbe omesso di rispondere alle due telefonate ricevute ed effettuate a cura del gestore il quale per l'effetto, non avrebbe accettato il recesso. Nella pec del 10.5.22, l'istante ribadiva la sussistenza delle problematiche denunciate e chiedeva la restituzione degli importi addebitati dopo l'invio e la ricezione, avvenuta sin dal 28.12.20, delle raccomandate di disdetta per un totale di € 1054,21. Innanzitutto, si ritiene necessario evidenziare che nelle condizioni contrattuali presenti in atti, nella sezione dedicata al recesso dal contratto, non viene evidenziata la necessità che alla comunicazione di recesso, per la sua validità, debba essere allegato anche un documento di riconoscimento. Inoltre, l'esperimento del diritto di recesso, rientra nelle facoltà riconosciute all'utente e pertanto, nessuna accettazione è prescritta da parte dell'operatore ed infatti, trattasi di un atto unilaterale recettizio, che diviene, in quanto tale, efficace dal momento in cui giunge a conoscenza dell'operatore. In base a quanto espressamente stabilito in materia dall'art.1334 C.c., gli atti unilaterali producono effetto dal momento in cui pervengono a conoscenza della persona alla quale sono destinati. Per l'effetto, considerato che nelle condizioni generali del contratto, come si è già avuto modo di precisare, non è richiesto espressamente ai fini della validità della lettera di disdetta, alcun documento di identità e che la prima comunicazione ufficiale nella quale l'utente esprime la propria facoltà di recesso risulta essere pervenuta all'operatore in data 28.12.20, lo stesso sarà tenuto a restituire all'istante tutti gli importi al medesimo addebitati, a mezzo Rid bancario, a far data dal 28.12.20. Nello specifico, Agcom, con la Delibera n.103/10/CIR stabilisce espressamente che "devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, il quale ha pertanto diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile". Conformi: Agcom Delibera n.140/10/CIR e Agcom Delibera n.137/10/CIR, quest'ultima delibera evidenzia che "In caso di ritardata lavorazione del recesso comunicato dall'utente, deve essere dichiarato il diritto dell'utente al rimborso/storno degli importi addebitati in un periodo successivo a quello di efficacia del recesso, in osservanza al disposto della legge n. 40/2007, che all'articolo 1, comma 3, statuisce: "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". Conformi: Agcom Delibera n.24/11/CIR, Agcom Delibera n.75/11/CIR, Agcom Delibera n.152/11/CIR, Agcom Delibera n.32/12/CIR, Agcom Delibera n.39/12/CIR, Agcom Delibera n.43/12/CIR. Ancora, il Corecom Calabria nella Delibera n.25/11 ribadisce che "Nei contratti per adesione il diritto di recesso è previsto dalla legge... Ogni fattura emessa successivamente alla cessazione del contratto a seguito di recesso è pertanto illegittima. Inoltre, la violazione delle norme sul diritto di recesso e la pretesa di somme, da parte dell'operatore, a fronte di servizi non usufruiti dall'utente, integra una condotta vessatoria, che dà diritto all'utente di ottenere un indennizzo per violazione dei canoni di lealtà, diligenza e buona fede", allo stesso modo il Corecom Emilia-Romagna con la Determinazione n.6/12 ribadisce che "L'operatore è tenuto a

ricepire il recesso esercitato dall'utente entro il termine legislativamente previsto di 30 giorni. Deve perciò essere riconosciuto il diritto dell'utente allo storno e/o al rimborso di tutte le fatture riferite al periodo successivo a tale termine" e così il Corecom Friuli Venezia Giulia nella Delibera n.54/12 secondo cui: "Qualora l'utente eserciti correttamente il proprio diritto di recesso, come nel caso di specie, l'operatore è tenuto a disattivare i servizi entro il termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso. Ogni fattura emessa successivamente a tale momento è illegittima e deve essere annullata.". Conformi: Corecom Lazio Delibera n.13/10, Corecom Lazio Delibera n.44/10, Corecom Lazio Delibera n.55/10, Corecom Lazio Delibera n.64/11, Corecom Puglia Delibera n.18/10, Corecom Puglia Determinazione n.5/10, Corecom Puglia Determinazione n.15/12. Peraltro, il D.l. n.7/2007, convertito nella legge n.40/2007, all'articolo 1, comma 1, riconosce al consumatore la facoltà di recedere dai contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazione elettronica, o di trasferire la propria utenza presso altro operatore, con il solo obbligo del preavviso. L'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento dell'utenza è senza vincoli temporali: l'eventuale previsione di una durata minima del contratto è vincolante per il solo operatore. L'utente è onerato del solo obbligo del preavviso che, in ogni caso, non può essere superiore a trenta giorni. Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalle predette normative. In caso di ritardo nella lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto. E' evidente quanto siano numerose le delibere che confermano all'unanimità l'orientamento del Corecom e così, ancora, il Corecom Umbria Delibera n.16/10: "Deve considerarsi illegittima ogni richiesta di pagamento formulata dall'operatore successivamente al perfezionarsi del recesso ritualmente esercitato dall'utente, poiché l'operatore non può pretendere alcuna prestazione a corrispettivo di servizi non richiesti" o il Corecom Umbria con la Delibera n.20/11 che sottolinea: "Ogni fattura emessa dal gestore successivamente al momento in cui l'utente ha esercitato il proprio diritto al recesso è illegittima, in forza di quanto disposto dall'articolo 5, comma 9, dell'allegato A della delibera Agcom n. 664/06/CONS, secondo il quale l'operatore che in caso di recesso non disattivi tempestivamente il servizio oggetto del recesso, non può addebitare all'utente alcun importo per le prestazioni eventualmente da questo fruito a decorrere dalla data di efficacia del recesso stesso". Ogni fattura emessa successivamente alla cessazione del contratto a seguito di recesso è pertanto illegittima. Altre delibere conformi: Corecom Lazio Delibera n.36/11, Corecom Lazio Delibera n.40/11, Corecom Lazio Delibera n.14/12, Corecom Lazio Delibera n.40/12, Corecom Puglia Delibera n.29/11, Corecom Puglia Determinazione n.13/11, Corecom Puglia Determinazione n.47/11, Corecom Umbria Delibera n.3/12, Corecom Umbria Delibera n.20/12. Anzi, appare singolare il comportamento tenuto dall'operatore il quale, nonostante i vari reclami ricevuti da parte dell'istante, in data 12.5.22, così rispondeva: "...Abbiamo verificato e non abbiamo rilevato alcuna inesattezza. Gli importi addebitati corrispondono quindi a quanto previsto dal tuo contratto". Priva di fondamento alcuno altresì, la dichiarazione prestata dall'operatore in atti, con la quale asserisce la



sussistenza di un insoluto da parte dell'istante di € 42,82, in quanto non supportata da documento o comunque prova alcuna. Pertanto, tutto quanto sopra considerato, l'operatore sarà tenuto a restituire all'utente tutte le fatture emesse dai trenta giorni successivi al 28.12.20, data di ricezione della prima domanda di recesso e così, Vodafone Italia S.p.a sarà tenuta a restituire il complessivo importo di € 1205,17 (€ 1054,21 + € 150,96) per tutte le fatture emesse successivamente alla ricezione da parte di Vodafone Italia S.p.a. della manifestazione da parte dell'istante della propria volontà di recesso e addebitate a mezzo Rid bancario sul conto corrente dello stesso. Eccepisce l'istante altresì, che l'operatore ometteva di fornire riscontro alcuno alle numerose lettere formali di reclamo inviate allo stesso, in data 10.5.22, in data 12.5.22 ed in data 13.5.22. Anche in questo caso, l'operatore eccepisce la carenza di prove a sostegno della tesi avanzata dall'istante. Contrariamente a quanto assunto dall'operatore, non solo l'istante ha provato quanto dichiarato, ma semmai, è lo stesso gestore che in atti non produce alcun documento in grado di provare l'avvenuta risposta da parte sua e che, in base a quanto prescritto anche dall'art.8, comma 4 della delibera n°179 del 2003 CSP, deve essere in forma scritta, adeguatamente motivata e comprensiva degli accertamenti compiuti: "La risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta. La mancata o ritardata risposta al reclamo inviato, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all'art.11, comma 2, della delibera 179/03/CSP per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato". Le delibere Agcom sono chiare sul punto, evidenziando che "meritano l'accoglimento le istanze relative alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami" (Agcom nn.9/10/CIR, 13/10/CIR, 32/12/CIR, 58/12/CIR). L'utente ha pertanto diritto al pagamento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per la cui determinazione, ci si riporta all'art.12 dell'allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, che stabilisce espressamente che "L'operatore che non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere delle Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, sino ad un massimo di Euro 300,00". L'operatore sarà pertanto, tenuto a corrispondere a favore dell'istante un indennizzo di € 300,00 dal momento che il calcolo pro die risulta superiore al tetto regolamentare.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del Sig. C. Sxxx e, pertanto, la società Vodafone Italia S.p.a. è tenuta a rimborsare allo stesso l'importo complessivo di € 1.054,21 nonché a corrispondere l'indennizzo di € 300,00 per la mancata risposta ai reclami oltre interessi dalla domanda al soddisfo. Si compensano le spese di procedura.

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 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, 22/12/2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini