

DELIBERA 88/2023/CRL/UD del 24/02/2023
A. DXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/185580/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 24/02/2023;

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 A. DXXX del 08/10/2019 acquisita con protocollo n. 0426155 del 08/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La Sig.ra DXXX contesta a Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile - TeleTu), nel prosieguo Vodafone, la natura onerosa della richiesta di disdetta della seconda numerazione attivata presso altra abitazione di sua proprietà, previa prospettazione telefonica, da parte dell'operatore, dell'addebito dei canoni residui fino a conclusione della durata minima del contratto e delle penali di recesso anticipato. Deduce, a tal riguardo, "di aver richiesto via call center una seconda linea fissa a solo uso internet per appartamento in Mxxx (xx), in Via Cxxx." Acconsentiva, quindi, a quanto proposto da Vodafone che, "per semplificare ed accelerare la domanda mi ha proposto di agganciare la richiesta al contratto primario di telefonia fissa + uso internet della mia casa di Roma fatturando i due servizi insieme. Ho accettato, ma quando il 25 luglio ho chiesto la disdetta della seconda linea fissa in quanto lasciavo l'appartamento fuori Rxxx, mi è stato risposto che poteva avvenire solo se pagavo la penale che consiste nel pagare tutti i mesi rimanenti fino al secondo anno da quanto ho fatto la richiesta, ovvero nel 2017". Formula, in questa sede, istanza di definizione nei confronti dell'operatore al fine di ottenere "l'accettazione immediata della domanda di disdetta linea fissa di via Cxxx, in Mxxx (xx)" e l'interruzione "del pagamento mensile con blocco del RID dal quale prelevano l'importo mensilmente insieme a quello del contratto primario", richiedendo altresì la corresponsione dell'importo di € 1.000,00. A supporto delle proprie argomentazioni, oltre ai prescritti documenti, deposita il contratto sottoscritto in data 14.05.2013, la bolla di consegna degli apparati Vodafone Internet Key e Vodafone Station, di pari data, e la disdetta del 25.07.2018. Successivamente, in data 14.11.2019, nel rispetto delle tempistiche comunicate con la lettera di avvio del procedimento del 6.11.2019, deposita le fatture nn. AL1989xxx del 19.10.2019, AL07297xxx del 19.04.2019, AI19328xxx del 19.10.2018, AL1553xxx del 21.08.2019, AL0324xxx del 20.02.2019, AI2336xxx del 19.12.2019 e AI15329xxx del 21.08.2018.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone ha in primo luogo eccepito l'inammissibilità/improcedibilità del procedimento, in quanto "la problematica oggetto della definizione di cui oggi si discute è stata già oggetto di un tentativo di conciliazione, avente prot. UG/9731/2018, conclusosi con un'archiviazione per mancata comparizione dell'utente all'udienza del 18.03.2019". Si aggiunge, inoltre, che "parte istante (...) ha depositato nuova istanza di conciliazione, di cui al prot. UG/104776/2019, con esito negativo all'udienza dell'1.10.2019 e successivo avvio della definizione odierna. Orbene è ictu oculi palese come la tematica di cui oggi si discute è sia identica a quella per la quale è stato già

emesso precedente decreto di archiviazione.” Per tali motivi, si insiste affinché venga dichiarata l’inammissibilità/improcedibilità della definizione GU14/185580/2019 come già effettuato per il procedimento GU14/101518/2019. Nel merito, l’operatore ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall’istante, asserendo la propria correttezza gestionale, chiedendo il rigetto integrale delle avverse richieste, perché prive di supporto probatorio, nonché infondate in fatto e in diritto. In particolare, ha rilevato come l’associazione, al solo scopo di fatturazione, della seconda linea alla principale, attiva in Rxxx, alla via Gxxx, avesse avuto luogo successivamente alla sottoscrizione di apposita proposta di abbonamento del 20.05.2017. All’art. 7 era chiaramente previsto che il contratto era subordinato ad una durata minima di 24 mesi, fatta salva la possibilità di esercitare il diritto di recesso tramite raccomandata o PEC “o secondo quanto disciplinato dall’art. 19 delle condizioni de quibus”, clausola che la Sig.ra DXXX accettava espressamente. Il successivo 22.05.2017 veniva attivato il link 593xxx con profilo Super Internet in tecnologia ADSL fino a 20 mbit/s a cui risulta associato il numero telefonico 0765.18xxx. Ogni addebito effettuato nei confronti di parte istante è quindi da ritenersi conforme a quanto contrattualmente previsto, conosciuto ed accettato dall’utente finale tramite sottoscrizione. A supporto delle proprie argomentazioni depositava la proposta di abbonamento datata 20.05.2017 e le condizioni generali di contratto.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 della delibera 203/18/CONS ed è pertanto proponibile. Secondo Vodafone, sui fatti contestati nel presente procedimento è stato già esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione nell’ambito di un precedente procedimento di conciliazione, contrassegnato dal n. UG/9731/2018 e conclusosi con un provvedimento di archiviazione per mancata comparizione dell’utente all’udienza del 18.03.2019. Tale eccezione, già sollevata in data 1.04.2019 (cfr. doc. 3) allegato al fascicolo istruttorio dell’UG/104776/2019), risulta invero infondata alla luce di quanto replicato da questo Corecom in data 14.05.2019 (cfr. doc. 5) allegato al fascicolo istruttorio dell’UG/104776/2019), laddove, nel rifiutare la richiesta di inammissibilità formulata dall’operatore, si precisa che l’ “istanza (n.d.a., precedente era stata) chiusa per errore, la cliente era stata autorizzata e ripresentare una nuova istanza”. Il provvedimento d’archiviazione del procedimento n. UG/9731/2018, datato 18.03.2019, non sembra quindi preclusivo della possibilità di reiterare l’istanza. Questo premesso, l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Resta salvo il diritto dell’utente di rivolgersi all’Autorità ordinaria per il maggior danno. Nel merito, pur essendo questo ufficio titolato ad imporre obblighi di fare all’operatore, occorre rilevare che la prospettazione dei fatti fornita dalla Sig.ra DXXX non consente di acclarare l’intervenuto illegittimo addebito, da parte di Vodafone, di importi a titolo di recesso anticipato relativi alla linea n. 0765.18xxx. Le fatture di cui si pretenderebbe in questa

sede l'annullamento non possono ritenersi non dovute perchè recanti addebiti illegittimi, posto che la disdetta del 25.07.2018 è priva dell'avvenuta prova di invio (cfr. doc. 1) del fascicolo istruttorio). Ne segue la genericità ed indeterminatezza dell'istanza in esame, che parrebbe fondata su una circostanza non ancora verificatasi, con conseguente integrale rigetto della stessa, non potendo questo ufficio disporre pro futuro, in relazione ad un evento futuro ed incerto. Ciò a fortiori tenuto conto di quanto affermato da Vodafone in memoria circa il fatto che l'utente risulterebbe ancora attiva sulla propria rete. Fermo restando quindi quanto stabilito dalla disciplina di settore circa i costi da recesso anticipato, i quali, in caso di cessazione anticipata di un contratto prevedente una durata minima, devono essere "equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta" (artt. 71 del d. lgs. 259/03, nonché dell'art. 1, co. 3 e 3-ter, del sopra citato d.l. 7/07, in combinato disposto con l'art. 4 della delibera 252/16/CONS), nessuna determinazione può essere assunta in questa sede per il caso della Sig.ra DXXX, le cui domande devono essere integralmente rigettate. Alla stessa maniera, meritevole di rigetto è la richiesta concernente la sospensione dei pagamenti mensili tramite domiciliazione bancaria, per la quale parte istante non prova di aver mai formulato apposita richiesta nei confronti di Vodafone. La disattivazione del pagamento tramite addebito diretto su conto corrente, pur essendo una generica prestazione di facere che può essere imposta dal Corecom, deve poter essere ricondotta ad un inadempimento e/o inesatto adempimento della controparte contrattuale. Ebbene, la Sig.ra Dxxx non prova di aver mai ingiunto o sollecitato Vodafone sul punto, pertanto nessun addebito è ascrivibile in capo a quest'ultimo. Diversamente opinando, infatti, l'ampliamento dei poteri dell'Autorità (e dei relativi organismi delegati) disposto con delibera 203/18/CONS, si rivelerebbe uno strumento attraverso il quale l'utente finale può ottenere, in via preferenziale ed in assenza di interlocuzione con l'operatore, l'esecuzione di una prestazione dedotta in contratto senza costituire in mora il debitore. Nessun rimborso delle spese di procedura può essere riconosciuto, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate. Spese , pertanto, compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza della sig.ra A. DXXX nei confronti della società Vodafone. Spese di procedura compensate.

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, 24 – 02 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to