

	Presidente	Gualtiero Mazzi
	Componenti	Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto
	Dirigente	Carla Combi

Deliberazione n. 60 del 24 giugno 2020

OGGETTO: Definizione della controversia (GU14/203320/2019) C.B. / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE – TELETU).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

Preso atto altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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"* (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di C.B. del 13/11/2019 acquisita con protocollo n. 0487828 del 13/11/2019;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Ho richiesto l'attivazione di un abbonamento linea fissa 04251542xxx e mobile 3425685023 in data 23.5.2016 e disdetto per ripensamento il 12.6.2016. L'operatore tuttavia ha continuato a fatturare e prelevare i soldi dal mio conto corrente. Ho quindi fatto reclamo il 29.9.2018 rimasto inesitato.

Con memoria di replica depositata in data 01.01.2020, l'utente ribadisce che Vodafone ritiene di aver bene operato sul presupposto che la lavorazione della disdetta non è avvenuta in quanto “il diritto di ripensamento, come previsto dalla normativa di settore, può essere esercitato entro 14 giorni dall'attivazione del servizio avvenuta in data 23.5.2016” ed, invece, la signora B. lo ha esercitato “unicamente il 12.6.2016, ovvero decorso il termine sopra menzionato”.

Così come appare, quindi, pacifica la ricezione da parte dell'operatore della richiesta di ripensamento/recesso il 12.6.2016 (circostanza confermata nella memoria Vodafone), altrettanto pacifica appare la scorrettezza dell'operato di Vodafone. Infatti alla richiesta di recesso/ripensamento, avrebbe dovuto fare seguito, in ogni caso, la chiusura del contratto e la interruzione del ciclo di fatturazione.

Al più, ove Vodafone avesse ritenuto non congruo il termine per esercitare il diritto di ripensamento gratuito, avrebbe dovuto/potuto fatturare i sovracosti contrattualmente e legalmente previsti. Ciò non è avvenuto ed, al contrario, ha ben ritenuto di continuare in maniera imperterrita a fatturare e ad incassare le somme (evidenza documentale è data dalla produzione degli estratti conto allegati all'istanza GU14 e non contestati da Vodafone).

Inoltre, in merito alla mancata risposta ai reclami si richiede che il responsabile del procedimento voglia, ai sensi dell'art 18 del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie fra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, disporre la produzione e quindi l'acquisizione al presente procedimento, del retro cartellino relativo alla posizione dell'istante per tutta la durata contrattuale, oltre che la comunicazione relativa al diritto di ripensamento del 12.6.2016 che lo stesso operatore afferma di avere ricevuto e non avere processato.

Richiesta:

i. storno e rimborso fatture relative alle due linee 3425685xxx e 04251542xxx successive al 12.6.2016 ad oggi pari ad € 2788,57=;

ii. indennizzo per mancata risposta a reclamo.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone pone in rilievo che il diritto di ripensamento, come previsto dalla normativa di settore, può essere esercitato entro 14 giorni dall'attivazione del servizio, avvenuta in data 23.5.2016.

Tuttavia, come confermato dalla stessa parte istante, il suddetto diritto è stato esercitato unicamente il 12.6.2016, ovvero decorso il termine sopra menzionato. La richiesta inviata da parte istante, quindi, appare tardiva e, pertanto, non processabile.

La Sig.ra B., invero, avrebbe dovuto, in realtà, inviare apposita richiesta di recesso mediante raccomandata con ricevuta di ritorno. Non solo.

Si precisa, poi, che Vodafone ha, successivamente, lavorato in modo corretto la richiesta di disattivazione della sim 3425685xxx, domandata in data 29.9.2018, con cessazione effettuata il 23.10.2018.

L'odierna esponente, pertanto, conferma la correttezza delle fatture de quibus per i motivi sopra specificati.

Ad ogni buon conto si pone poi in rilievo che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle Condizioni Generali di Contratto, risulta essere pervenuto all'odierna esponente in relazione a tale problematica.

A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle suddette Condizioni, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente, come confermato dalle suddette condizioni.

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. Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni.

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.

Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto.

Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande *ex adverso* avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante possano essere accolte.

Per quanto riguarda la richiesta **sub i)** si precisa quanto segue: se da un lato è pur vero, come afferma Vodafone nella propria memoria difensiva, che: "...la lavorazione della disdetta non è avvenuta in quanto il diritto di ripensamento, come previsto dalla normativa di settore, può essere esercitato entro 14 giorni dall'attivazione del servizio avvenuta in data 23.5.2016 ed, invece, la signora B. lo ha esercitato unicamente il 12.6.2016, ovvero decorso il termine sopra menzionato...", è altrettanto vero, se non dirimente, il fatto che il Gestore non contesta l'effettiva ricezione della citata nota del 12.06.2016, ma soltanto la tardività della stessa rispetto al termine dei 14 giorni previsto dal Codice del Consumo, per poter validamente esercitare il c.d. diritto al ripensamento.

Accogliendo la tesi del Gestore, la nota del 12.06.2016, intesa come tardiva comunicazione del diritto di ripensamento, comporterebbe solo il fatto che l'utente avrebbe dovuto sopportare i costi di cui agli artt. 52 e ss. del Codice del Consumo (D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, s.m.i.).

Si ritiene, però, che la nota del 12.06.2016 riporti in modo chiaro ed inequivocabile la volontà dell'utente di disdire le utenze (fissa e mobile), per altro espressamente e correttamente indicate, di tal ché, la stessa si può e si deve considerare, ad ogni effetto, una precisa richiesta di recesso/disdetta contrattuale.

In proposito, si evidenzia che per quanto concerne la fatturazione *post* disdetta, le pronunce di Agcom e dei Corecom hanno creato un orientamento ormai consolidato, in forza del quale si ritiene che le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato, diano diritto all'utente di vedere regolarizzata la propria posizione contabile-amministrativa (*ex multis* Delibera Agcom 103/10/CONS;

determina Corecom Emilia-Romagna n. 6/2012; delibera Corecom Puglia n. 13/2010; delibera Corecom Emilia-Romagna n. 66/2019).

Considerato altresì che l'art. 1, comma 3 del D.L. n. 7/2007 convertito dalla Legge n. 40/2007, fissa in trenta giorni il termine massimo di preavviso alla controparte per quanto riguarda la comunicazione del recesso, e per quanto sopra precisato, si ritiene che al ricorrente debba essere riconosciuto il diritto al rimborso di quanto addebitato da Vodafone successivamente al 12.07.2016, ossia dal trentesimo giorno *post* disdetta.

Per quanto concerne la richiesta **sub ii)** si ritiene che la stessa possa essere accolta: la nota del 29.09.18, oltre a ribadire la volontà dell'utente di disattivare le due utenze (fissa e mobile) conteneva anche una precisa richiesta (reclamo) relativa sia alla fatturazione *post* disdetta e sia alla questione della mancata ricezione delle fatture da parte dell'utente.

Considerato che Vodafone non ha prodotto in atti alcun riscontro alle sopra citate richieste dell'utente, si ritiene che debba essere riconosciuto l'indennizzo di cui all'art. 12, co. 1 del Regolamento sugli indennizzi (delibera Agcom n. 347/18/CONS.) quantificato nella sua misura massima pari, quindi, a € 300,00=.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. la società VODAFONE ITALIA S.p.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento:
 - a rimborsare a favore di parte istante quanto addebitato successivamente al 12 luglio 2016, ossia dal trentesimo giorno *post* disdetta,
 - a corrispondere l'importo di € 300,000 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo;
2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente

f.to Carla Combi

Il Presidente

f.to Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante

f.to Carla Combi