

DELIBERA N. 17/2021



Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 25/11/2021;

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;

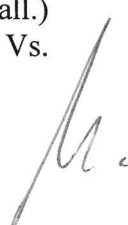
VISTA l’istanza di [redacted] del 24/05/2020 acquisita con protocollo n. 0222310 del 24/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Si riporta la posizione dell’istante così come formulata dallo stesso: “La scrivente Sig. [redacted] nata a [redacted] il 25.04.1964 e [redacted] alla Via Palazzo, 45, intestatario dell’utenza n. [redacted] seguito di regolare disdetta (all.) per cambio router ed assegnazione nuova numerazione. La [redacted] presenta una Vs.





condotta illegittima/arbitraria nell'attingere denaro dal proprio c/c per fatture sine titolo riferite alla menzionata utenza regolarmente disattivata. Al riguardo, giova precisare che, la [REDACTED] Vs. cliente da diversi anni, a fine gennaio c.a. – avendo necessità del cambio router – Le viene assegnata un nuovo n.: 349/0719033 per il quale corrispondere alla S.V. regolari pagamenti. Tuttavia, contro ogni logica, disattendendo ai ripetuti inviti e diffide dell'utente/ consumatore, la Società Vodafone continua ad attingere denaro dal c/c della [REDACTED] anche per l'utenza NON più attiva (!) e nel contempo si impugnano e disconoscono, in toto, tutte le relative fatture. Invero, la Vodafone S.p.A. con modalità abusive, vessatorie, persecutorie e truffaldine attinge denaro dall'utente [REDACTED] per pagamento di canoni per servizi di fornitura telefonica NON più usufruiti ed inesistenti. Pertanto, si invita e diffida la Vodafone dall'appropriarsi indebitamente di denaro non dovuto e dal richiedere ulteriori richieste di pagamento per importi non dovuti, oltre il rimborso di quanto indebitamente pagato e risarcimento danni; nonchè cessazione del trattamento illecito dei dati personali” Richieste: Si invita e diffida la Vodafone dall'appropriarsi indebitamente di denaro non dovuto e dal richiedere ulteriori richieste di pagamento per importi non dovuti, oltre il rimborso di quanto indebitamente pagato e risarcimento danni/indennizzo; nonchè cessazione del trattamento illecito dei dati personali Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1000.0

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Italia S.p.A. preliminarmente eccepisce l'inammissibilità e improcedibilità del procedimento di definizione affermando essere stato notificato, per la medesima tematica, atto di citazione. Nel merito, impugna quanto sostenuto dall'istante sostenendo di non aver ricevuto alcuna comunicazione di recesso dall'istante e di aver provveduto all'emissione di due note di credito per puro spirito conciliativo. Afferma di non aver mai ricevuto alcun tipo di reclamo da parte dell'istante e, pertanto, conclude per il rigetto della istanza di definizione. Precisa che sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente risulta disattivo e non presenta alcun insoluto

3. Motivazione della decisione

L'operatore Vodafone Italia S.p.A. preliminarmente eccepisce l'inammissibilità e improcedibilità del procedimento di definizione affermando essere stato notificato, per la medesima tematica, atto di citazione. Nel merito, impugna quanto sostenuto dall'istante sostenendo di non aver ricevuto alcuna comunicazione di recesso dall'istante e di aver provveduto all'emissione di due note di credito per puro spirito conciliativo. Afferma di non aver mai ricevuto alcun tipo di reclamo da parte dell'istante e, pertanto, conclude per il rigetto della istanza di definizione. Precisa che sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente risulta disattivo e non presenta alcun insoluto. Sulla base dell'istruttoria svolta dall'Avv. Luca Piscione, preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. In relazione all'eccezione di improcedibilità ed inammissibilità del procedimento di definizione sollevato dall'operatore, la stessa va rigettata, in quanto l'istante, nelle proprie controdeduzioni ha confermato di non aver iscritto a ruolo la



citazione e, pertanto, allo stato, non è pendente alcun giudizio avente il medesimo oggetto dell'istanza di definizione. Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisate Preliminarmente si rileva che, ai sensi del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi di somme risultate non dovute, o al pagamento di indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Pertanto, la domanda dell'utente di risarcimento del danno è inammissibile in questa sede. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno Venendo alla emissione di fatture successive al recesso, e alla relativa domanda di storno, occorre fare un passo indietro, tornando ad esaminare il profilo della disdetta contrattuale. Com'è noto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia. Questo principio generale deve essere letto alla luce dell'art. 11.3 C.G.C. Vodafone, secondo cui "Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in ogni momento, dandone comunicazione a Vodafone mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o eventualmente con altro mezzo di comunicazione predisposto da Vodafone. Il recesso sarà efficace entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della lettera raccomandata o della comunicazione ricevuta nelle altre modalità all'uopo predisposte" e del successivo art. 15, relativo alle "Comunicazioni" che dispone che "Tutte le comunicazioni a Vodafone dovranno essere dirette al Servizio Clienti Vodafone, c/o Casella Postale 190 - 10015 IVREA". Pertanto, poiché la comunicazione del recesso, per essere valida ed efficace, deve essere inviata all'utente a mezzo raccomandata a.r., la prima disdetta utile è quella inviata con raccomandata a.r. del 05/02/2019, ricevuta da Vodafone il 08/02/2019, come da copia in atti; il recesso è pertanto efficace a far data dal 10/03/2019 (30 giorni dalla data di ricezione della raccomandata). Viceversa, l'operatore ha provveduto alla disattivazione solo in data 14/06/2019, come dallo stesso documentato. Alla luce di quanto sopra esposto, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita al servizio telefonico sull'utenza n. [REDACTED] a far data 10 marzo 2019 (efficacia del recesso) fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle note di credito emesse dall'operatore (Nota di credito ZZ090052480 del 17/06/2019 di €. 54,00 a storno della fattura n. AL08814576 DEL 15/05/2019; Nota di credito n. ZZ 090542470 del 17/09/2019 di €. 60.50 a storno della fattura n. AL04758820 del 12/03/2019. Si precisa che l'operatore ha inviato all'utente l'assegno n. 5607437996 di €. 32.04 emesso in data 19/06/2019, ha quindi già restituito la somma di €. 146.09). In relazione alla richiesta di restituzione della somma di €. 329,87 che l'istante, nelle memorie di replica, afferma essere il corrispettivo delle fatture relative ai periodi febbraio, marzo, aprile, maggio, giugno e luglio 2019 si precisa in primo luogo che sono state emesse note di credito relative a fatture comunque riguardanti alcuni dei periodi indicati, ma dal documento depositato agli atti dall'istante si evince che gli intestatari del conto banco



posta sono i s [redacted] e non la signora [redacted]
[redacted] non è stato presentato alcun documento che colleghi i predetti all'istante. La richiesta di indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta non può essere accordata, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la sola possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti. Ciò conformemente a quanto sostenuto da Agcom che non ravvisa l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile per la ritardata disattivazione: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l'utente manifesta di non avere più interesse all'adempimento della prestazione, pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o il rimborso degli importi) ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto, laddove, come nella fattispecie, non precluda la possibilità di ricorrere al servizio di altri gestori o cambio router (come avvenuto) non comporti per l'utente un disagio indennizzabile. La richiesta di indennizzo per mancata/tardiva risposta al reclamo non può essere accolta in quanto alla PEC inviata in data 01/06/2019 l'operatore ha risposto disattivando la numerazione e inviando note di credito come precedentemente affermato. L'operatore ha, quindi, risposto nei tempi previsti dalla normativa. Le altre domande si intendono assorbite dalle precedenti. Infine, per quanto concerne la richiesta di indennizzo per le spese di procedura, la domanda non è accoglibile in quanto la procedura è completamente gratuita e la nomina del legale è facoltativa, né risultano documentate con deposito di fatturazione nel fascicolo documentale le relative spese. La presente proposta di definizione è rimessa al Comitato per la particolare rilevanza regolamentare e tecnica del caso in esame.

DELIBERA

Articolo 1

1. La Vodafone Spa, in parziale accoglimento dell'istanza, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita al servizio telefonico sull'utenza 34071666636 a far data dal 10/03/2019 e fino alla conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle note di credito già emesse dall'operatore, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente provvedimento per i motivi di cui in premessa. Le altre richieste sono rigettate per tutti i motivi in premessa.

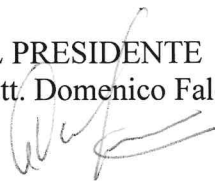
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco



IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio

