

DELIBERA 151/2023/CRL/UD del 27/03/2023
GXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE-TELETU)
(GU14/460336/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/03/2023;

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 GXXX del 27/09/2021 acquisita con protocollo n. 0381871 del 27/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La controversia verte sulla richiesta del rimborso delle somme prelevate e non dovute per il periodo luglio 2018 - Febbraio 2020 nonché lo storno di qualsiasi insoluto in essere in quanto non dovuto. A Giugno del 2018 a seguito di una comunicazione da parte della Vodafone che comunicava un aumento generale delle tariffe, l’istante, GXXX, ha inoltrato, a mezzo raccomandata, disdetta/recesso per modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali, ma, nonostante ciò, avete continuato ad emettere fatture e prelevare somme fino a febbraio 2020. Successivamente a febbraio 2020 la fatturazione non ha cessato affatto, continuando, fino ad almeno, a settembre 2020. Richieste: STORNO INSOLUTO RIMBORSO SOMME PAGATE E NON DOVUTE INDENNIZZO PER MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI INDENNIZZI VARI SPESE DI PROCEDURA. - Disservizi segnalati: 1. 7.2219xxx Altro 2. 7.2219xxx Modifica delle condizioni contrattuali 3. 7.2219xxx Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 21/06/2018, Data riscontro: Non risolto) 4. 7.2219xxx Addebito per traffico non riconosciuto 5. 7.2219xxx Mancata lavorazione disdetta 6. 7.2219xxx Addebito per costi di recesso/disattivazione

2. La posizione dell’operatore

Vodafone eccepisce, in primis, l’inammissibilità / improcedibilità del presente procedimento di definizione poiché l’istanza introduttiva non è conforme a quanto previsto e statuito dagli artt. 6, comma 1, e 14, comma 3, della Delibera 353/2019/CONS. In via preliminare si eccepisce, inoltre, l’inammissibilità e l’improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell’istanza di conciliazione. Invero, eventuali domande eccedenti la richiesta trattata dinanzi al Co.Re.Com., dovranno essere considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta assolto l’obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Orbene l’odierna esponente evidenzia, nel merito, l’infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell’erogazione del servizio a favore dell’utente e nella relativa fatturazione. Come visibile dalla documentazione acclusa dalla stessa parte istante, difatti, l’utente ha espressamente manifestato la volontà di esercitare “contestualmente, il diritto di recesso

e passare ad altro operatore senza penali né costi di disattivazione, come da Voi specificato nella stessa comunicazione di variazione condizioni generali di contratto”. In buona sostanza, quindi, l’istante ha richiesto di lasciare attive le utenze de quibus in attesa della migrazione verso altro operatore. Non è, inoltre, neppure specificato l’esatto importo esatto degli addebiti contestati nelle fatture, a quali voci siano attinenti e quali siano le fatture effettivamente contestate. L’istanza, perciò, dovrà essere necessariamente rigettata. A sostegno di tale ultima eccezione, va richiamata una recentissima pronuncia del Co.Re.Com. Puglia (Del. N. 22 del 17/04/2017) in cui viene statuito, quale motivazione del rigetto dell’istanza di definizione della controversia, che: “la richiesta di storno della fattura debitoria non può essere accolta poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è onere dell’utente sporgere reclamo onde consentire all’Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate”. 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. Agcom, del resto, si è espressa recentemente in tal senso, con la determina n. 49/15/DIT la quale ha statuito, in aderenza a quanto disposto dall’art. 123 del codice della Privacy, che: “gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico relativo all’ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l’esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo”. 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. Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/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 o da delibere dell’Autorità”. 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.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito l’istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. 1. 7.2219xxx Modifica delle condizioni contrattuali e 7.2219xxx Addebito per traffico non riconosciuto; GXXX

ha inoltrato, a mezzo raccomandata in data 21/06/2018, disdetta/recesso per modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali, ma, nonostante ciò, l'operatore Vodafone ha continuato ad emettere fatture fino a settembre 2020 e prelevare somme fino a febbraio 2020. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Si fa riferimento all'art 9 comma 2 della delibera 347/18/ CONS per Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura pari a euro 2,50 per ogni giorno di attivazione (2.50*607gg) 1517.50 €. Vodafone spa deve provvedere al ricalcolo ed alla regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente, stornando gli importi non dovuti a far data dalla raccomandata 21/06/2018 fino a fine ciclo di fatturazione. 2. 7.2219xxx Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 21/06/2018, Data riscontro: Non risolto), 7.2219xxx Mancata lavorazione disdetta, 7.2219xxx Addebito per costi di recesso/disattivazione. Trova applicazione dei parametri di cui all'art. 12 Allegato A alla delibera n 347/18/CONS, spetta all'istante la somma di € 300,00. Si applica il tetto regolamentare in quanto il calcolo pro dia è superiore a tale tetto. 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. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della società GXXX nei confronti della società Vodafone Spa, che pertanto è tenuta ad erogare l'indennizzo previsto dall' art 9 comma 2 della delibera 347/18/ CONS per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, applicato in misura pari a € 2,50 per ogni giorno di attivazione (2.50*607gg), per un totale di € 1.517.50. Per mancata/tardiva risposta a reclami trova applicazione l'art. 12 Allegato A alla delibera n 347/18/CONS e spetta all'istante la somma di € 300,00. Si applica il tetto regolamentare in quanto il calcolo pro dia è superiore a tale tetto. Vodafone spa provvede inoltre, al ricalcolo ed alla regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente, stornando gli importi non dovuti a far data dalla raccomandata 21/06/2018 fino a fine ciclo di fatturazione. 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 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, 27 – 03 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to