

DELIBERA N. 124/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/597760/2023)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 28 settembre 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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome,

conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 29/03/2023 acquisita con protocollo n. 0087923 del 29/03/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare di un contratto *business* di cui al codice cliente n. 7.246xxxx con la società Vodafone Italia SPA (Ho.Mobile - Teletu) di seguito, per brevità, Vodafone, lamenta la prosecuzione della fatturazione nonostante la cessazione dei servizi.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato che “*in seguito al decesso del Sig. XXX, titolare dell'omonima ditta individuale intestataria del contratto in questione, l'erede XXX - come da documentazione in atti - chiedeva la chiusura del contratto in essere ma continuava a ricevere fatture*”.

In data 29 marzo 2023 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) “*storno insoluto*”;
- ii) “*indennizzo per mancata risposta al reclamo*”.

2. La posizione dell'operatore.

La società Vodafone ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha rilevato che “*nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore della Sig.ra XXX e nella relativa fatturazione. L'odierna esponente, difatti, rappresenta*

che a seguito del decesso del Sig. XXX nessuna richiesta di disattivazione dei servizi attivi è pervenuta da parte degli eredi del de cuius. Quanto sopra, invero, nonostante l'avvenuto, regolare, avvio delle fatture e dei solleciti di pagamento. Si rileva, a ben vedere, che unicamente nel mese di febbraio 2023 risulta pervenuta una missiva a nome della Sig.ra XXX, peraltro non unica erede del Sig. xxx, avente ad oggetto la richiesta di cessazione dei servizi de quibus. La suddetta lettera, peraltro, è stata correttamente riscontrata da Vodafone con apposita nota informativa (cfr. all. 1). Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante. A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere comunque contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione (cfr. all. 2). In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente".

Vodafone, inoltre, ha rappresentato la tardività dei reclami e sul punto ha aggiunto che *"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". (...)*

Al riguardo, l'operatore ha tra l'altro, richiamato la *"Del. 165/15/CIR, in cui viene rilevato che "non avendo l'utente mai inviato alcun reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture che sono a tutt'oggi ancora insolute, alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture fino alla disdetta del contratto intervenuta dopo circa sei mesi dall'attivazione".*

Nel merito, l'operatore ha eccepito *"l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, (...) nè 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".*

"In ultima analisi si eccepisce che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. L'art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza". (...) L'Agcom, quindi, ha recepito il summenzionato principio, così stabilendo in una recente Delibera: "deve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n.276/13/CONS secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227

cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto" (Del. N. 23/17/CIR)".

L'operatore ha poi evidenziato che sotto il profilo amministrativo e contabile *"l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 1.643,13"*.

Vodafone ha concluso per il rigetto delle domande dell'istante e in via subordinata *"nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, [che] la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 1.643,13"*.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

Sullo storno dell'insoluto.

L'istante lamenta la prosecuzione della fatturazione successiva alla chiusura del contratto, laddove l'operatore ha eccepito di avere ricevuto la richiesta di cessazione dei servizi collegati al codice cliente n. 7.246xxxx *"unicamente nel mese di febbraio 2023"*.

La doglianza non è fondata per i motivi che seguono.

Dalla documentazione agli atti prodotta dall'operatore emerge che solo a seguito di pec del 7 febbraio 2023 veniva richiesta la cessazione del contratto di cui oggi ci si occupa, tale circostanza non è stata contraddetta dall'istante.

Sempre in relazione a quanto emerge dagli atti, Vodafone, in risposta a detta missiva comunicava, tra l'altro, che successivamente al decesso del sig. XXX, non era pervenuta alcuna richiesta di disattivazione in ordine ai contratti legati al codice cliente oggetto del presente procedimento, rammentava la tempistica di 30 giorni per la lavorazione della richiesta di chiusura del contratto, confermava la correttezza delle fatture emesse e infine precisava di avere provveduto, in data 2 marzo 2023, alla disattivazione della Custom Solutions Progetto IoT e che avrebbe proceduto, *"in via eccezionale, a stornare totalmente la fattura di prossima emissione a chiusura del contratto legato al codice cliente in oggetto"*.

Infine, nella medesima comunicazione, Vodafone evidenziava le fatture insolute.

Quindi, per quanto risulta documentalmente, alcuna contestazione e/o richiesta di cessazione del contratto è stata effettuata anteriormente alla comunicazione cui riferisce l'operatore riferisce avere ricevuto in data 7 febbraio 2023.

Inoltre, dal contenuto della missiva di Vodafone emerge che il contratto sia stato chiuso con annullamento della fattura di chiusura.

Al riguardo si evidenzia che l'assenza di contestazioni dell'istante a seguito della ricezione di fatture successive al decesso del fruitore dei servizi relativi al codice cliente n. 7.246xxxx ha concorso, di fatto, a produrre l'evento lesivo; l'utente avrebbe certamente contenuto il proprio pregiudizio se avesse formalmente reclamato in costanza di disservizio oppure se avesse preteso tempestivamente la cessazione del contratto.

La Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n. 24406 ha elaborato una massima che vale qui la pena richiamare: in tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227, primo comma, c.c. - applicabile per l'espresso richiamo di cui all'art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale - il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza. Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno.

Tale impostazione è fatta propria dall'Autorità che ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.

Pertanto, stante l'assenza di tempestivi reclami, attesa anche la mancata produzione di fatture successive alla chiusura del contratto, viste le argomentazioni e la documentazione prodotta dall'operatore, alcuna richiesta di storno può essere accolta.

La domanda *sub i*) è dunque rigettata.

Sulla mancata risposta al reclamo.

L'istante chiede l'indennizzo per mancata risposta al reclamo, senza peraltro indicare, né produrre alcuna documentazione al riguardo. Tale carenza probatoria impedisce a questa Autorità l'accertamento del verificarsi del lamentato disservizio, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un eventuale indennizzo.

Anche la domanda *sub ii*) è rigettata.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti di Vodafone Italia Spa (Ho.Mobile - Teletu) per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 28 settembre 2023

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)