

DELIBERA n°_40_

**XXXX XXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/590951/2023)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 31/07/2023;

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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Corecom Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria

Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Approvazione del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento 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 modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza della società XXXX XXXX del 02/03/2023 ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società XXXX XXXX, rappresentata dall’istante sig.ra XXXX XXXX, quale legale rappresentante ha lamentato all’operatore Vodafone Italia SpA per il codice cliente XXXXXXXXX la mancata lavorazione della disdetta, l’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite, nonché l’addebito per traffico non riconosciuto. Nell’atto introduttivo del procedimento l’istante, di seguito solo *cliente, utente e/o istante*, ha dichiarato in sintesi, quanto di seguito:

- in data 27/05/2022 di aver chiesto la cessazione delle numerazioni attive e di tutti i servizi;

- in data 22/06/2022 di aver chiesto nuovamente la cessazione del contratto indicando analiticamente tutte le numerazioni di linea fissa e mobile e dei Link da cessare;

- la Vodafone Italia SpA nel termine dovuto non ha chiuso il contratto ed ha continuato a fatturare i servizi non più utilizzati e non voluti;

- di aver dovuto pagare le fatture data l’impossibilità riscontrata nel revocare il RID sul conto corrente bancario.

In base a tali premesse, l’istante ha richiesto:

- 1) l’indennizzo per l’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite;

2) l'indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta;

3) il rimborso integrale degli addebiti successivi alla data del 27/06/2022 e comunque fino alla totale e definitiva chiusura del ciclo di fatturazione;

4) la cessazione totale in esenzione costi del contratto con codice cliente XXXXXXXX e delle linee(DIVERSE LINEE)...; nonché dei due LINK: XXXXXXXX, XXXXXXXX.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Italia SpA di seguito solo *Vodafone, società e/o operatore*, in sede di memoria ha dichiarato, in sintesi, quanto di seguito. In via preliminare la società ha evidenziato l'infondatezza delle richieste avanzate dall'istante in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio e nella fatturazione emessa. Nello specifico, l'operatore ha dichiarato di non aver ricevuto la richiesta di cessazione fatta nella data del del 27/05/2022 poiché la stessa è stata inviata ad un indirizzo di posta elettronica non riconducibile alla Vodafone. Invece, con riferimento alla disdetta formulata nella data del 22/06/2022, ha precisato che la stessa è giunta da un indirizzo di posta elettronica non afferente all'istante, sottoscritta da un soggetto non munito dei poteri per poterla avanzare nonché priva della visura camerale. Evidenziando altresì, che alla società è risultato che, il soggetto firmatario della richiesta non era il soggetto delegato e rappresentante legale indicato al momento della sottoscrizione del contratto di cui si discute. Ed ancora, di aver richiesto al cliente la dovuta integrazione che però, non è stata trasmessa. In ragione di ciò ha pertanto nuovamente ribadito la correttezza della fatturazione emessa eccependo le richieste di storno e di rimborso fatte dall'istante precisando sul punto, che le proprie C.G.C. prevedono che le fatture possono essere contestate entro il termine dei 45 giorni dallo loro emissione e che in assenza di contestazione, si intendono accettate dal cliente. Inoltre, ha evidenziato che l'art. 123 del codice della privacy, prevede che gli operatori telefonici possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre, di conseguenza 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 che, invece nel caso in discussione, non è stato depositato in atti dal cliente. Proseguendo e nel merito, ha eccepito l'inammissibilità della richiesta risarcitoria del danno formulata dall'utente poiché esclusa espressamente da normativa dell'Autorità, nonché delle richieste fatte a titolo di indennizzo, storno e rimborso in quanto formulate in assenza di una specifica imputazione ad norma del Contratto, della Carta dei Servizi e dalla delibera dell'Autorità. Ha ribadito ulteriormente che la domanda dell'utente deve essere comunque rigettata, poiché lo stesso nel caso in esame, non ha evitato come avrebbe potuto fare usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato disservizio così come previsto dall'art. 1227 c.c. dal titolo "*Concorso del fatto colposo del creditore*". Principio, quest'ultimo, espresso dal costante orientamento della giurisprudenza di legittimità (Cass. Civ. Sez. I, 12439/91) nonché ribadito dall'Autorità nella delibera n. 276/13/CONS dal titolo "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*". In ultimo, l'operatore

ha precisato che sotto il profilo amministrativo e contabile, l'istante, è attualmente attivo e che non è presente alcun insoluto.

3. Controdeduzioni dell' istante:

L'istante, a mezzo del proprio delegato di fiducia, ha replicato alle dichiarazioni rese dalla Vodafone ed ha ribadito, in sintesi, quanto di seguito. Preliminarmente l'utente ha ammesso di aver inviato per un mero errore di trascrizione, la richiesta di recesso del 27/05/2022 ad un indirizzo di posta elettronica non riferibile alla Vodafone. Nel contempo ha però significato che tale invio, seppur errato, non fa che testimoniare già da tale data, la volontà del cliente di voler cessare il rapporto contrattuale con l'operatore in causa. Posto ciò, ha dichiarato di aver inviato in data 22/06/2022 un'altra disdetta di contratto a tre indirizzi di posta certificata dell'operatore e che quest'ultima è stata recapitata al giusto destinatario come da ricevute di avvenuta consegna depositate in atti. Che la società, pur avendo dichiarato di aver ricevuto quest'ultima richiesta, non ha cessato il contratto entro i 30 giorni (22/07/2022) così come previsto dall'art. 1 comma 3 della legge del 2 aprile 2007 n. 40, ed ha proseguito nell'indebita fatturazione di servizi non più utilizzati e non più voluti dal cliente. Poi e contrariamente a quanto dichiarato dall'operatore, ha asserito di non aver ricevuto la richiesta per l'invio della documentazione utile e necessaria a completare la disdetta fatta, né alcuna comunicazione sullo stato della stessa. Sul punto, ha evidenziando, pertanto, il negligente comportamento tenuto dalla Vodafone ed ha testualmente riportato, a supporto, quanto indicato nella pagina web dell'operatore "*Supporto Business*" a tal proposito, "*Se la richiesta inoltrata non contiene tutti i documenti e le informazioni necessarie verrai tempestivamente informato da Vodafone attraverso un contatto telefonico e, qualora non fossi raggiungibile, ti verrà data notifica via PEC se disponibile o in alternativa via e-mail o lettera ordinaria*". Infine, ha eccepito le dichiarate incongruenze fatte dalla Vodafone sulla titolarità della richiedente firmataria della disdetta del 22/06/2022, nonché quelle sollevate sulla carica rivestita. In ragione di quanto rappresentato e documentato in atti, ha ribadito la spettanza delle richieste formulate in istanza.

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente si deve osservare che l'eccezione sollevata dalla Vodafone sulla inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno, è risultata infondata atteso che l'istante non ha avanzato alcuna richiesta risarcitoria in termini di danno e che l'operatore ha omesso qualsivoglia allegazione probatoria a sostegno di quanto asserito. Premesso quanto sopra, ed atteso quanto è emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste dall'istante possono trovare un parziale accoglimento, per i motivi e nei termini, che seguono. L'utente, con la presente procedura ha lamentato alla Vodafone la mancata disattivazione del contratto di tipo business e l'indebita fatturazione subita. Primariamente, è doveroso precisare che la contestazione mossa dall'istante non ha ad oggetto i dati di traffico e la fatturazione, ma la mancata disattivazione del contratto, ragione per cui le richieste di storno e rimborso formulate in istanza sono solamente una conseguenza indiretta della problematica principale denunciata. Per tali motivi, pertanto, non rileva il limite dei 45

giorni per la contestazione delle fatture, non essendo questo come già detto, l'oggetto della contestazione, né il disposto dell'articolo 123 del codice della privacy così come invece asserito dall'operatore nel proprio scritto difensivo. Tanto premesso, l'istante a supporto di quanto lamentato, ha versato in atti la disdetta fatta con data 22/06/2022 trasmessa a mezzo posta elettronica certificata, corredata da copia del documento d'identità e delle relative ricevute di avvenuta accettazione aventi con oggetto "*Disdetta integrale XXXX XXXX.- codice cliente XXXXXXXXXX - P.I. XXXXXXXXXX*" che provano, che la richiesta di qua è stata ricevuta dall'operatore telefonico nella stessa giornata dell'invio, ovvero il 22/06/2022. Dunque, per quanto in atti, la Vodafone in data 22/07/2022 doveva cessare il contratto con codice cliente **XXXXXXXXXX** sia ai sensi dell'art.1, comma 3 della legge n. 40/2007, c.d. decreto Bersani, ove è stabilito che per il recesso dal contratto non può essere previsto un obbligo di preavviso superiore a 30 giorni; sia per conforme ed analoga previsione contrattuale, delle proprie C.G.C. dove è indicato che il recesso è efficace entro 30 giorni dalla ricezione della raccomandata. In effetti, in sede di memoria, la società non ha negato di aver ricevuto la disdetta del cliente, anzi, ne ha confermato la ricezione, ma allo stesso tempo ha sostenuto di non averla potuta gestire poiché mancante della visura camerale; ovvero del documento necessario a validare la figura del firmatario richiedente. Ed inoltre ha dichiarato di aver informato il cliente di tale mancanza e di aver richiesto l'integrazione documentale dovuta, che però, l'utente non ha mai trasmesso. Tuttavia, la Vodafone a comprova di quanto dichiarato non ha prodotto, in questa sede, né l'informativa data né l'eventuale integrazione richiesta ed inviata all'istante. Anzi, è risultato dagli atti, che il cliente in sede di contraddittorio, ha eccepito le motivazioni addotte dalla società ed ha dichiarato di non aver ricevuto alcuna comunicazione da parte dell'operatore. Orbene, nel caso di specie, per quanto sopra argomentato nonché documentato da parte istante, è risultato che il comportamento tenuto dalla Vodafone nella gestione della richiesta di che trattasi, è stato contrario ai principi in materia correttezza e buona fede nella esecuzione del contratto previsti negli articoli 1175 e 1375 del codice civile. Principi, che secondo un consolidato orientamento della Corte di Cassazione si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico (Cass., n. 5240/2004; ex plurimis, Cass., n. 14605/2004 Cass. civ. n. 264/2006). Non solo, considerata la natura professionale del soggetto coinvolto, tali principi di correttezza e buona fede nella esecuzione del contratto devono essere interpretati, anche in conformità a quanto previsto dall'articolo 1176 comma 2 del codice civile, che graduando la violazione della diligenza sulla natura dell'attività esercitata, esige dall'operatore professionale un grado di perizia qualificata nell'adempimento delle obbligazioni. Pertanto, per le motivazioni di cui sopra, può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto 4). In ragione di ciò, la Vodafone è tenuta a far data dal 22/07/2022 a cessare il contratto di tipo business con codice cliente n. **XXXXXXXXXX** e

tutte le numerazioni (fisse e mobili), nonché i Link ed i servizi ad esso associati, in esenzione costi da parte dell'istante. Parimenti, ed attese le dichiarazioni rese dalla parti nei propri scritti quali, quella dall'operatore che *“Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente insoluto”* e quella dell'istante che *“le fatture verranno interamente pagate per impossibilità di revoca mandato di addebito”* può essere accolta la richiesta di cui al punto 3). Infatti, la Vodafone, a prescindere dalle sole dichiarate incongruenze e/o mancate allegazioni riscontrate nella richiesta di disdetta di cui sopra si è già argomentato, avrebbe dovuto provare per *tabulas*, in questa sede, la sussistenza del traffico telefonico sulle linee e sui servizi, al fine di giustificare la fatturazione di importi successivi all'efficacia del recesso di che trattasi. Nei fatti, a tal riguardo, la Vodafone ha tenuto un contegno contrario alla previsione indicata all'art. 8 del *“Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche”* di cui all'allegato A alla delibera 519/15/CONS, secondo cui *“In caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente a impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato”*. Per le motivazioni di cui sopra, la Vodafone è tenuta, dalla data del 22/07/2022 a stornare tutte le fatture emesse fino alla data di chiusura del ciclo di fatturazione ed è tenuta, alla regolarizzare della situazione contabile/amministrativa riferita al cliente ed al ritiro, a propria cura e spesa, dell'eventuale pratica di recupero crediti. Altresì, la società è tenuta, sempre dalla data del 22/07/2022, a rimborsare al cliente, tutti gli importi pagati. Mentre, non possono essere accolte le richieste dell'utente di cui ai punti 1) e 2) considerato che, per consolidata giurisprudenza dell'Autorità (determine/delibere Agcom. n. 83/14/CIR n. 141/14/CIR, n. 96/14/CIR n. 69/18/DTC, n.16/16/CIR) la ritardata o mancata lavorazione della disdetta da parte dell'operatore non è riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo, non potendosi riconoscere ed applicare per analogia l'indennizzo per attivazioni di servizi non richiesti. Infatti con la disdetta contrattuale, l'utente manifestando la volontà espressa di rinunciare alla prestazione, può subire, nel caso di mancata chiusura del rapporto contrattuale, quale unico disagio, quello di vedersi addebitare somme non dovute, disagio che viene ristorato mediante disposizione a carico del gestore inadempiente dello storno e/o del rimborso delle somme in questione con chiusura della posizione contabile a suo carico.

DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della società XXXX XXXX, inerente il contratto di tipo business con codice cliente n. XXXXXXXXX nei confronti della società Vodafone Italia SpA, per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia SpA è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, ad eseguire ed a corrispondere all'istante, secondo la modalità indicata in istanza, quanto di seguito meglio evidenziato :

- di cessare dalla data del 22/07/2022, il contratto di tipo business con codice cliente n. **XXXXXXXXXX** e tutte le numerazioni (fisse e mobili), nonché i Link ed i servizi ad esso associati, in esenzione costi da parte del cliente;
- di stornare dalla data del 22/07/2022, tutte le fatture emesse fino alla data di chiusura del ciclo di fatturazione ed è tenuta alla regolarizzare della situazione contabile/amministrativa riferita al cliente ed a ritirare, a propria cura e spesa, l'eventuale pratica di recupero crediti;
- di rimborsare all'istante, dalla data del 22/07/2022, tutti gli importi pagati.

3. Il rigetto delle ulteriori richieste.

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.

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.

Palermo 31/07/2023

IL PRESIDENTE

