

DETERMINA Fascicolo n. GU14/202575/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXX****A. - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)IL****RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 dell’utente XXXXXXXX A. , del 12/11/2019 acquisita con protocollo n. 0484954 del 12/11/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l’istanza di definizione l’istante, signora A. XXXXXXXX , ha lamentato: “l’istante inviava in qualità di erede disdetta della linea telefonica intestata a Claudia Fiore Via Calabria 35 Latina a seguito della scomparsa della propria madre. L’invio effettuato via pec non sortiva effetto e la linea rimaneva attiva In data 29/3/2019 preso atto del mancato distacco si inviava nuova comunicazione allegando, NUOVAMENTE, tutti i documenti richiesti dal call center. Anche tale richiesta non sortiva effetti, così come la successiva

del 13/4/2019 inviata questa volta via fax. Inoltre venivano richieste le somme pari a 45,25 che venivano pagate. Dalla data della disdetta continuano a pervenire fatture che non si intende riconoscere a Vodafone. Si richiedono inoltre indennizzi come da Carta servizi ovvero normativa AGCOM per mancata risposta ai reclami; rimborso e storno delle somme addebitate a decorrere data pec. - Richieste: Indennizzi e storni dalla data della comunicazione alla data odierna. MANCTA RISPOSTA AI RECLAMI E MANCATA PARTECIPAZIONE ALLA CONCILIAZIONE

Si costituiva Vodafone TeleTu deducendo che: “Le richieste della sig.ra XXXXXXXX o, troverebbero fondamento nel comportamento antigiuridico serbato dal gestore in merito al contratto avente codice cliente 2350xxxx ed all’asserita mancata lavorazione delle disdette. Orbene l’odierna esponente evidenzia che la disdetta inviata inizialmente è stata valutata non conforme, poiché priva dei necessari documenti: Il contratto, pertanto, è stato regolarmente disattivato il 31.5.2019 a seguito della ricezione della successiva raccomandata: In ogni caso è opportuno porre in rilievo che l’eventuale fatturazione successiva alla disdetta non comporta, di per sé, il diritto all’indennizzo, bensì il diritto al mero storno o rimborso delle somme contestate, qualora fondato. Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all’adito Corecom di rigettare l’avversa istanza perché inammissibile o, in subordine, nel merito, infondata in fatto e in diritto.

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Tanto premesso, il gestore ammette la disdetta del contratto, fin dalla prima richiesta e successivamente reiterata dall’utente. La pretestuosa difesa del gestore non legittima la mancata lavorazione della disdetta dal momento che, lo stesso, non ha prodotto alcun documento idoneo ad escludere la propria responsabilità nei fatti controversi. Va aggiunto, altresì, che in questi casi il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l’utente delle difficoltà incontrate nella gestione del recesso, al fine di mettere in grado l’utente di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l’operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli incontrati, dimostrando il compimento di tutte le attività a suo carico (cfr. 62/08/CIR, 90/08/CIR e 8/09/CIR). Ciò posto, Vodafone non ha dato prova di aver informato l’utente della mancata cessazione; obbligo che pur gravava a suo carico. Per i motivi suesposti, a fronte del valido recesso esercitato dall’utente in data 18.1.2019 questi avrebbe dovuto cessare le linee in questione e la relativa fatturazione entro i successivi 30 giorni, vale a dire entro il 27.2.2019. Per tale ragione, ogni addebito successivo deve, pertanto, ritenersi illegittimo e non dovuto dall’utente, che ha diritto al relativo storno fino alla chiusura del ciclo di fatturazione ed in esenzione spese. Invece, la domanda di liquidazione di un indennizzo per la ritardata cessazione/attivazione servizi non richiesti non trova accoglimento, alla stregua della giurisprudenza più recente consolidatasi in ambito definitorio. Sul punto, già con la decisione 14/15/CIR, (indirizzo confermato nelle successive 116/17/CIR, 3/18/CIR) si è statuito che: “non può essere accolta la richiesta dell’istante inerente la corresponsione di ulteriori indennizzi a titolo di ritardata cessazione contrattuale e conseguente fornitura di un servizio non richiesto in quanto, conformemente a quanto questa Autorità ha più volte statuito, a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi” (ex multis, v. anche delibere 121/15/CIR, 16/16/CIR e 20/16/CIR). Ancor più recentemente la delibera n. 18/16/CIR, precisa: “Tuttavia, non si ritiene di accogliere le richieste della parte istante sub i) e ii), in ordine alla liquidazione degli indennizzi previsti dall’art. 8 del “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori” di cui all’Allegato A) della delibera n. 73/11/CONS per le fattispecie di attivazione di servizi non richiesti e/o di profili tariffari non richiesti. Al riguardo, infatti, è fondato il rilievo di Vodafone Italia xxx. secondo il quale il caso in esame riguarda, non l’attivazione di servizi mai richiesti dall’istante, bensì il ritardo nella disattivazione di servizi regolarmente attivi. Riguardo a tali ipotesi, l’Autorità ha già espresso il proprio orientamento in merito alla non equiparabilità tra l’ipotesi di fatturazioni successive alla disdetta e “indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti”, ai sensi dell’articolo 8 del 73/11/CONS. Quest’ultima fattispecie, invero, si riferisce all’ipotesi in cui l’operatore provvede ad attivare un servizio in assenza di una richiesta del cliente; la ratio di tale previsione va ravvisata nell’esigenza di tutelare la libertà di scelta e di comportamento del consumatore rispetto all’utilizzo dei servizi a pagamento (cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR e 104/14/CIR). Dunque “attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo alla applicazione analogica dell’articolo 8 del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l’eventuale disagio patito dall’istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando

oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità (ex multis, v. anche delibera 136/15/CIR)". Per le suesposte ragioni, non è possibile riconoscere l'indennizzo richiesto. Spetta, invece, all'utente il rimborso delle somme corrisposte dall'istante per fatture successive alla data del 27.2.2019. Non risultando validi reclami in atti, la relativa richiesta di indennizzo non può trovare accoglimento.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 12/11/2019, è tenuta a stornare l'insoluto per la fatturazione successiva alla data del 27.2.2019 fino a chiusura del ciclo di fatturazione con conseguente ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese nonché a rimborsare le somme corrisposte dall'istante per fatture successive alla data del 27.2.2019.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura o suo delegato
franca cardinali