



CORECOM Lazio



**DETERMINA**Fascicolo n. GU14/135430/2019

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Dxxx Vxxx**  
**L. Sxxx - 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 Dxxx Vxxx L. S., del 12/06/2019 acquisita con protocollo n. 0256938 del 12/06/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante Con l’istanza di definizione l’istante ha lamentato: “Il sig. Del Vecchio LucaSimone, in data 03.05.2018, esercitava regolare disdetta dal contratto di telefonia con il gestore, il quale tuttavia, emetteva le fatture n. AI09726548 e AI3689122 relative ad un periodo successivo alla data di

scioglimento del contratto, e, pertanto, illegittime. Le predette fatture, inoltre, giungevano a conoscenza dell'odierno istante, solo in data 12.09.2018 a seguito di costituzione in mora via raccomandata A.R. da parte della società di recupero crediti Selecta CCS. In data 19.09.2018, l'istante proponeva distinti reclami rispettivamente al gestore ed alla società di recupero del credito dal medesimo incaricata, per l'immediata tutela delle proprie ragioni e contestando la contabilità riportata dalle fatture di cui sopra. Ad oggi, il Sig. Del Vecchio non ha ricevuto alcun riscontro e le proprie ragioni e/o diritti sono rimasti disattesi. - Richieste: Per quanto riportato in premessa, si richiede come da consolidato orientamento dell'Autorità Garante ed ai sensi dell'art. 8, allegato A, Delibera n. 73/11/CONS, a corrispondere un indennizzo di € 5 per ogni giorno di mancata gestione del recesso, a decorrere dal 03.06.2018 fino alla data di presentazione dell'istanza, per una complessiva somma di € 300,00 ed un indennizzo di € 200,00 ex Allegato Balla delibera n. 268/18/CONS per mancata risposta al reclamo dal 19.09.2018. In alternativa, si richiede l'integrale storno dell'insoluto pari ad € 404,00 con inoltre, per spirito compensativo e transattivo in direzione di una concorrenza tra i crediti vantati, un contestuale versamento di € 100,00. Il tutto oltre al contestuale ritiro della pratica di recupero crediti. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 500.00.

2. La posizione dell'operatore Si costituiva Vodafone Spa deducendo: "la totale infondatezza della richiestadi disdetta poiché la raccomandata inviata da Parte Istante sarebbe stata priva del documento d'identità e in guisa di ciò, le fatture contestate dal Dxxx Vxxx L. S. risultano legittime e dovute da Vodafone e in virtù della decisione 73/11 CONS non sarebbe dovuto alcun risarcimento e che non può darsi seguito all'analogia di cui all'Art. 8. In merito alla richiesta di indennizzo di Parte Istante, Vodafone cita la delibera n 203/18 CONS Art. 20 nel punto affermando che non è compito del CO. RE.COM disporre su eventuali risarcimenti del danno. Dal punto di vista meramente amministrativo, Vodafone afferma che al momento l'utenza del Sig. DEL VECCHIO è inattiva e che l'Operatore telefonico stesso vanta un insoluto pari ad € 337.63 (trecentotrentasette/63).
3. Motivazione della decisione Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilitàe procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate, in quanto deve affermarsi l'incompetenza di questa Autorità in materia risarcitoria e all'uopo si rimanda a quanto, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 c.p.c. e demandato all'Autorità Giudiziaria Ordinaria (Cass., sent. 22 gennaio 2004, n. 935). Detto ciò, merita certamente attenzione il punto relativo alla disdetta del contratto posta in essere dal Sig. Dxxx Vxxx L. S. e ritenuta nulla da Parte resistente sulla base della presunta mancanza della copia del documento d'identità. A tal proposito, giova ricordare come Vodafone, a mezzo del suo legale non abbia dato prova della presunta irregolarità nella mancanza del documento d'identità in copia, e nello stesso tempo si può sostenere che l'operatore una volta ricevuta la disdetta seppur priva di un documento avrebbe potuto avvisare il sig. Dxxx Vxxx L. S. e chiedere l'integrazione della domanda, oppure semplicemente prendere atto della volontà del cliente nel risolvere il contratto. A tal proposito appaiono di assoluto interesse alcune pronunce come la delibera del Corecom Lazio Delibera n. 78/12, nella quale si afferma che qualora l'utente abbia comunicato all'operatore la propria volontà di recedere dal contratto dapprima a mezzo fax e, successivamente, a seguito di richiesta dell'operatore stesso, a mezzo mail, è illegittimo il comportamento dell'operatore che rimanga del tutto silente e continui ed emettere fatture, contestando solamente in sede di procedimento di definizione che il recesso avrebbe dovuto essere comunicato, secondo le condizioni generali di contratto, come nel caso di specie,. L'operatore Vodafone è invece rimasto silente e solo all'esito del procedimento innanzi al CO.RE.COM Lazio è emerso che l'utente avrebbe dovuto allegare un documento. Sul punto appare interessante quanto affermato, in un caso di specie, dal Corecom Puglia nella delibera n. 18/11, dove viene esplicitamente affermato che: Il recesso effettuato dall'utente, sebbene manifestato in modo non conforme a quanto previsto dalle carte dei servizi, deve comunque essere considerato valido, quindi a parere della scrivente difesa è da ritenere valido a tutti gli effetti il recesso posto in essere dall'odierna Parte Istante e a far data dal 03.05.2018. Da quanto

appena affermato, ne consegue che le susseguenti fatture dovranno conseguentemente ritenersi illegittime, come quanto stabilito dalla delibera AGCOM n. 103/10/CIR dove è affermato che devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, il quale ha pertanto diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile. Sul punto ancora Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 6/12 L'operatore è tenuto a recepire il recesso esercitato dall'utente entro il termine legislativamente previsto di 30 giorni. Deve perciò essere riconosciuto il diritto dell'utente allo storno e/o al rimborso di tutte le fatture riferite al periodo successivo a tale termine, anche in ossequio al generale principio equitativo, che deve informare le decisioni. Sul punto relativo al lamentato mancato riscontro ai reclami posti in essere dal Sig. Dxxx Vxxx L. S., è da segnalare come Parte istante, non abbia fornito alcuna prova in merito all'invio e al mancato riscontro da parte di Vodafone e pertanto non è possibile accordare sul punto alcun indennizzo. Spese di procedura compensate.

## DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 12/06/2019, è tenuta a stornare le fatture successive alla data dell'invio della richiesta di recesso del contratto da parte del Sig. DEL VECCHIO per un importo pari ad € 404,00 (quattrocentoquattro/00). Spese di procedura compensate. 2. La società Vodafone è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presenta determinazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

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  
Roberto Rizzi

f.to