

DELIBERA N. 11

$\times \times \times$./ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/504615/2022)

Il Corecom Molise

NELLA riunione del II Corecom Molise del 14/03/2023;

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;

VISTA l'istanza di del 28/02/2022 acquisita con protocollo n. 0071621 del 28/02/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La parte istante nella descrizione dei fatti, su formulario GU14, dichiara quanto segue: Sono stato contattato da un agente Vodafone per una promozione presso un centro commerciale di Campobasso, la quale mi proponeva di disdire il mio contratto in essere con il numero , con voce e dati, intestato al sottoscritto e aprire una nuova linea, sempre nella stessa casa, sempre Vodafone, a nome di mia moglie per un'offerta migliore. Ho aderito all'offerta, quindi una nuova linea voce e dati, con numero intestata a mia moglie, Ovvianente in data



15/06/2021 ho provveduto a fare disdetta telefonica del numero voce e dati, con raccomandata A/R così come detto dal vostro promotore. In seguito a tutto ciò mi è stata recapitata la doppia fatturazione, quindi ho capito che la linea telefonica intestata a me era ancora attiva. Immediatamente ho contattato il vostro numero dedicato per segnalare il disservizio senza nesun riscontro, infatti continuano a pervenire fatture nonostante la mia richiesta di blocca RID in banca. L'utente lamenta i seguenti disservizi:) mancata lavorazione disdetta. Alla luce di tali premesse, propone procedura di definizione con istanza inoltrata in data 20/04/2022, con la seguente richiesta: Si chiede l'immediata chiusura della linea telefonica voce e dati del numero (cosi come richiesto con raccomandata in data 15/06/2021, lo storno della fattura n.AN 22675740 del 14/12/2021 ed eventuali altre fatture fino alla chiusura del totale ciclo di fatturazione compresi eventuali missive di recupero crediti. Indennizzo per la mancata risposta ai vari Storno fattura reclami telefonici. Chiusura contratto voce e dati AN.22675740 e seguenti. In data 30.05.2022 replicava alle memorie dell'operatore riferendo che: "L'istante titolare di un contratto privato con la società Vodafone S.p.a. lamenta la chiusura di una linea telefonica a seguito di un recesso contrattuale. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue: "in data 16/06/2021 inviava alla Casella postale n.109 raccomandata ar, comunicando la propria volontà di recedere dal contratto dall'abbonamento con attivazione linea in oggetto. Nonostante la disdetta e la nuova attivazione di linea con lo stesso operatore telefonico ad oggi, (l'istante) continua a ricevere le fatture relative a periodi successivi al recesso". Richieste: l'istante tra l'altro ancora cliente Vodafone su altra linea telefonica sempre Vodafone, propostagli e attivatagli dagli stessi operatori della società richiede la risoluzione immediata del precedente contratto e la chiusura della linea telefonica voce e dati del numero come richiesto con regolare raccomandata in data 15/06/2021 e lo storno della fattura n. AN22675740 del 14/12/2021 ed eventuali altri fatture fino alla chiusura totale del ciclo di fatturazione comprese eventuali missive di recupero crediti e indennizzo per la mancata assistenza ricevuta ai vari reclami telefonici effettuati."

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nelle proprie memorie difensive afferma quanto segue: "Vodafone evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del sig.

I e nella relativa fatturazione. Nello specifico, difatti, l'odierna esponente rileva che la richiesta di disattivazione inviata inizialmente in data 15.6.2021 è stata poi revocata dall'istante in virtù dell'accettazione di uno scontro del 100 % per 4 mesi: In ogni caso è opportuno porre in rilievo che l'eventuale fatturazione successiva alla disdetta validamente formulata o alla migrazione verso altro gestore non comporta, di per sé, il diritto all'indennizzo bensì il diritto al mero storno o rimborso delle somme contestate. È noto, difatti, in materia l'orientamento AGCOM secondo il quale "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 xxxxx S.p.A. 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). Del resto, nel caso di specie, l'attivazione dei servizi voce e ADSL era stata richiesta da parte dell'istante, di guisa che risulta impossibile ritenere la fattispecie quale attivazione non richiesta di servizi. Invero, 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 strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità". -2.2 Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 390/2021/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. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso." 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. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, 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. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 256,36. Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con consequenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in



quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa. In via subordinata, infine, Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 256,36."

3. Motivazione della decisione

La parte istante con raccomandata A/R, inviata in data 15/06/2021, richiedeva il recesso del contratto, per i servizi Fibra e Voce, sull'utenza . Successivamente lamentava la mancata lavorazione del suddetto recesso, nonché la doppia fatturazione e la mancata risposta ai reclami asseritamente fatti telefonicamente. In merito alla mancata lavorazione del recesso sull'utenza , Vodafone riferisce, allegando il ticket tecnico di riferimento, che la citata richiesta è stata revocata in seguito all'accettazione di uno sconto del 100% per 4 mensilità. A questo proposito l'utente nulla aggiunge nelle proprie repliche, accettando, di conseguenza, quanto dichiarato dall'operatore. Nel caso di specie, ai fini del recesso, e quindi per evitare la doppia fatturazione, l'utente avrebbe dovuto rifiutare la proposta di Vodafone riguardante le 4 mensilità scontate del 100% o, altrimenti, allo scadere del periodo di promozione avrebbe dovuto formulare una nuova richiesta di recesso. In riferimento alla richiesta di storno della fatturazione contestata, si ritiene che questa non possa essere accolta essendo il contratto valido a tutti gli effetti data l'accettazione della promozione proposta. Inoltre, la richiesta di storno andrebbe comunque rigettata essendo sfornita di prova documentale, infatti la mancata produzione della fattura contestata impedisce la verifica della regolarità o meno degli importi fatturati a titolo di traffico e canoni, con conseguente impossibilità di accertare eventuali irregolarità e di accogliere la relativa domanda di storno (Agcom, del. n. 143/15/CIR). Ciò premesso, in riferimento agli asseriti reclami, si deve evidenziare che nessuna prova è stata allegata in merito agli stessi, il ricorrente, infatti, avrebbe dovuto indicare nel formulario la stringa del reclamo o, quanto meno, il codice dell'operatore, tale mancanza non è stata sanata neanche in occasione delle repliche che nulla aggiungono in ordine alla questione controversa. In considerazione di ciò non può riconoscersi l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

DELIBERA

Articolo 1

- 1. Per le motivazioni illustrate in premessa, si rigetta il presente ricorso di definizione recante GU14/504615/2022.
- 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Campobasso, 14/03/2023

IL PRESIDENTE

Fabio Talucci 14,03,2023 11:25:12 GMT+00:00

