

DELIBERA N. 46

***** / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/407741/2021)

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 30/11/2021;

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 la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna, scaduta il 31/12/2020 e successivamente prorogata fino al 31/12/2021 a seguito della delibera del Consiglio dell’Autorità n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020 e della successiva presa d'atto del CORECOM Sardegna (delib n. 1 del 8 gennaio 2021);

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di ***** del 22/03/2021 acquisita con protocollo n. 0141868 del 22/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;



CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente *****, codice fiscale *****, ha presentato in data 22/03/2021 l'istanza, ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu).

L'istante riferisce che il 28/01/2019 inviava tramite il suo profilo Vodafone un reclamo (protocollato con codice 485735) in cui lamentava che le fatture non rispettavano l'importo di € 10,00 al mese, ma già dal 3° mese erano passate a € 35,00 bimestrali. Il reclamo non sarebbe stato riscontrato, e l'importo dell'abbonamento aumentava progressivamente fino ad arrivare a € 35,99. Il 27/01/2020 – essendo scaduto il contratto il 26/01/2020 - inviava disdetta tramite raccomandata AR. A marzo 2020 riceveva una mail in cui l'operatore chiedeva il pagamento di una fattura non saldata (AM05641277) di € 35,99. L'istante afferma che il 23/03/2020, con una raccomandata AR, allegava tutta la documentazione del caso, ma non riceveva risposta. Il 24/04/2020 l'operatore inviava una mail in cui si scusava per il disagio e riconosceva un rimborso per i canoni/ rate/ costi di disattivazione pari a € 35,99 che riceveva nel maggio 2020 contestualmente ad una mail con una fattura relativa al periodo aprile/maggio con importo zero. Tuttavia, il 30/08/2020 riceveva una mail con la quale si comunicava che risultava insoluta la fattura AM05641277 per l'importo di € 35,99. Quindi, in data 30/08/2020 l'istante inviava un reclamo tramite PEC, al quale non seguiva risposta. Il 03/09/2020 riceveva una email con cui Vodafone la sollecitava a pagare la suddetta fattura di € 35,99, che, con gli interessi, ammontava ad € 42,49. Il 05/09/2020 scriveva un reclamo tramite PEC in cui ribadiva ancora una volta la situazione allegando tutta la documentazione relativa alla vicenda, chiedendo inoltre il rimborso delle somme eccedenti rispetto a quanto previsto dalle condizioni contrattuali. Il 27/10/2020 non avendo ricevuto risposta alle PEC presentava istanza di conciliazione. Riferisce che all'udienza di conciliazione la Vodafone confermava che il sollecito del pagamento della fattura AM05641277 era dovuto a un errore e proponeva come risarcimento per la mancata risposta ai reclami 180€, proposta che non veniva accettata dall'utente. Il 15/03/2021 riceveva una Comunicazione Amministrativa via email in cui Vodafone reclamava il pagamento della fattura AM05641277, il cui importo era di € 44,04. Il 22/03/2021 riceveva un'altra Comunicazione Amministrativa via email con il sollecito al pagamento della suddetta fattura. In entrambe le email viene allegata una Warning Letter della SELECTA CUSTOMER SERVICES S.R.L.

Chiede pertanto:

-l'indennizzo per la mancata risposta a tutti i reclami inviati;

- il pagamento delle quote mensili diverse dalle condizioni contrattuali, infatti gli importi venivano aumentati ogni due mesi e mai è stata data comunicazione del perché gli importi variassero continuamente;

- l'indennizzo per la persecuzione con cui Vodafone reiterava la richiesta pagamento della fattura AM05641277.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in: € 880,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore si è costituito tempestivamente nel presente procedimento, rilevando quanto segue:

In primo luogo, rileva 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 dell'istante e nella relativa fatturazione. Rileva di aver comunicato correttamente le modifiche contrattuali nelle fatture AI05553933, AI09464239 e AI13425285 nell'anno 2018, in ossequio a quanto previsto dalla normativa di settore (cfr. all. 1). A tal riguardo precisa che l'istante avrebbe potuto esercitare il diritto di recesso gratuito secondo le modalità e le tempistiche ivi previste. Tuttavia, nessuna richiesta in tal senso risulta pervenuta da parte ricorrente. Successivamente, poi, stante l'esercizio del diritto di recesso da parte dell'istante effettuato solamente nell'anno 2020, ed un lieve ritardo nella lavorazione dello stesso, Vodafone ha proceduto a disattivare la sim de qua con emissione di apposita nota di credito tramite bonifico di € 35,99 a rimborso dell'ultima fattura emessa AM05641277 del 20.3.2020 che, a quella data, risultava pagata dall'utente. Ad ogni buon conto, avendo parte istante revocato la domiciliazione bancaria, la fattura in oggetto si è poi riaperta e risulta attualmente non saldata. In virtù di quanto sopra esposto, pertanto, la domanda di indennizzo avanzata di € 880,00 dovrà essere rigettata.

Nel merito, poi, eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, è inammissibile ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Secondo l'operatore 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 precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di € 35,99.

Chiede pertanto il rigetto integrale 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 € 35,99.

Allega le fatture AI05553933, AI09464239 e AI13425285.

3. Motivazione della decisione

L'istanza è parzialmente fondata per i seguenti motivi.

In via preliminare, si osserva che l'istanza di indennizzo per "la persecuzione" con cui Vodafone reiterava la richiesta di pagamento della fattura AM05641277 è inammissibile in quanto configura una richiesta risarcitoria di un danno subito, peraltro non meglio specificata. Nel procedimento di definizione, secondo quanto previsto dall'art. 20, comma 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, di cui all'Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS *"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. (...)"*. Dunque, in questa sede, non è possibile condannare l'operatore al risarcimento dei danni subiti. Nondimeno, l'utente, non rimane privo di tutela in quanto, secondo il successivo comma 5 della disposizione citata *"Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno"*.

Ad ogni modo, conformemente a quanto stabilito dal citato comma 4, l'Autorità, e dunque il CORECOM, può ordinare all'operatore misure per far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente. Invero, dall'esame della documentazione prodotta risulta che la fattura AM05641277 di € 35,99 è stata dapprima interamente stornata dall'operatore attraverso l'emissione di una nota di credito. Ciononostante, successivamente, il pagamento della predetta fattura è stato richiesto e sollecitato dall'operatore, anche nelle memorie difensive allegate al presente procedimento in cui, inspiegabilmente, si insiste nella richiesta di pagamento della somma € 35,99. Si ritiene pertanto che l'operatore debba adottare tutte le misure necessarie per stornare la fattura AM05641277 dell'importo di € 35,99 e stralciarla definitivamente dalla posizione debitoria dell'istante. La domanda relativa allo storno delle fatture per applicazione contrattuali difformi è invece infondata. Infatti, l'operatore ha dimostrato di avere comunicato all'utente la variazione delle condizioni contrattuali. Si rammenta che ai sensi dell'art. 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche *"Il contraente, qualora non accetti le modifiche delle condizioni contrattuali da parte delle imprese che forniscono reti o servizi di comunicazione elettronica, ha diritto di recedere dal contratto senza penali né costi di disattivazione. Le modifiche sono comunicate al contraente con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, e contengono le informazioni complete circa l'esercizio del"*

diritto di recesso. L'Autorità può specificare la forma di tali comunicazioni" (Si veda, inoltre l'art. 6 dell'Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS recante il "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche").

A fronte della variazione delle condizioni contrattuali era facoltà dell'utente esercitare il diritto di recesso nei trenta giorni successivi. Tuttavia, nel caso di specie, non risulta che sia stata esercitato il diritto di recesso, anzi l'utente ha proseguito il rapporto contrattuale fino a gennaio 2020, allorché ha inviato all'operatore formale disdetta. Né un semplice reclamo verbale per la contestazione degli importi delle fatture, che l'utente afferma di avere inviato il 29 gennaio 2019, può equivalere ad una valida manifestazione del diritto di recesso. Inoltre, il reclamo è stato appunto inviato il 29 gennaio 2019, quindi successivamente al periodo in cui poteva essere validamente esercitato il diritto di recesso, considerato che le fatture in cui si avvertiva della variazione delle condizioni contrattuali erano state emesse, rispettivamente, il 10 aprile 2018, il 12 giugno 2018 ed il 10 agosto 2018. Pertanto, non sussiste nella specie un'ipotesi di applicazione di condizioni contrattuali difformi da quelle pattuite.

In ordine alla domanda di indennizzo per omessa risposta al reclamo, si ritiene che la stessa possa trovare accoglimento. Si osserva che rispetto a tale domanda non vi è alcuna contestazione da parte dell'operatore. Inoltre, agli atti non si rinviene alcuna risposta rispetto ai reclami del 29/01/2019 e del 30/08/2020. Pertanto, si applica l'art. 12 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche:

1. *L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a € 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di € 300.*

2. *L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio."*

Facendo applicazione dei criteri per la liquidazione dell'indennizzo sopra indicati, in considerazione del fatto che i reclami si riferiscono a diversi disservizi, spettano per ciascun reclamo € 300,00, dunque, complessivamente un indennizzo pari ad € 600,00.

DELIBERA

Articolo 1

1. Per le motivazioni in premessa, in parziale accoglimento dell'istanza che l'operatore **Vodafone Italia Spa (HO.MOBILE - TELETU)** provveda:

- allo stralcio dell'insoluto per l'importo di € 35,99 relativamente alla fattura AM05641277 e a far cessare in relazione a tale fattura le eventuali azioni esecutive nel frattempo intraprese;



- a corrispondere l'indennizzo per omessa risposta al reclamo per complessivi € 600,00.
- a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Cagliari 30 novembre 2021

Il componente con funzioni
vicarie del Presidente
Graziano Cesaraccio