

DELIBERA N. 39/2019

XXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)

(GU14/16156/2018)

Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 22 maggio 2019;

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 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO 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 21 novembre 2017; VISTO il testo della Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 7 novembre 2013, n. 63 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXX del 12/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 12 settembre 2018, la XXX ha rappresentato quanto segue: "Nel 2013 la XXX (di seguito anche solo XXX) stipulava con Vodafone Italia s.p.a. un contratto per la fornitura di servizi di telefonia fissa, mobile e internet (codice cliente n. XXX). Detto contratto veniva concluso con l'intermediazione dell'agenzia XXX, XXX, in persona del sig. XXX. Dopo circa tre anni, con due diverse lettere raccomandate in data 11 luglio 2016, ricevute da Vodafone rispettivamente in data 14 e in data 20 luglio 2016, XXX richiedeva la cessazione dei seguenti servizi: a) servizi voce e dati attivi sulle sim contraddistinte dalle utenze XXX; XXX; XXX; XXX; XXX; XXX; XXX; XXX; XXX; XXX; XXX; XXX; XXX; XXX; b) link e relativi servizi di rete fissa contraddistinti dai nn. XXX; XXX ; XXX. La disattivazione dei predetti servizi sarebbe dovuta intervenire entro i 30 giorni successivi alla ricezione delle raccomandate, come previsto dalle condizioni contrattuali di Vodafone; tuttavia ciò non avveniva, e Vodafone continuava nella fatturazione degli importi per i servizi per i quali era stata richiesta la disattivazione. Poiché l'emissione di fattura era bimestrale, l'Istante si accorgeva della mancata disattivazione solo dopo alcuni mesi. Quindi, su consiglio dell'agente commerciale XXX, e tramite quest'ultimo, XXX con lettera del novembre 2016, inoltrava un reclamo e ribadiva la richiesta di disattivazione dei servizi, chiedendo contestualmente il rimborso dei canoni relativi alle linee per le quali era stato esercitato il recesso. Tuttavia i servizi non venivano disattivati, e i relativi importi venivano ulteriormente addebitati in conto corrente (fatture XXX del 3 novembre 2016, XXX del 28 dicembre 2016). La società, per evitare l'interruzione di tutti i servizi di cui non aveva richiesto la disattivazione, era comunque quindi costretta a pagare gli importi integrali portati dalle fatture. Al contempo XXX richiedeva l'intervento XXX, la quale, con lettera in data 27 febbraio 2017, ribadiva la richiesta di disattivazione dei servizi e richiedeva la restituzione della somma di euro 8.312,23 indebitamente percepita da Vodafone per le linee ormai non più utilizzate dal luglio 2016. Vodafone, tuttavia, non solo non provvedeva alla restituzione delle somme, ma trasmetteva altre due fatture con le quali ancora chiedeva il pagamento dei servizi dei quali sia la società, sia l'agente commerciale, sia XXX avevano richiesto - più volte - la disattivazione (fattura XXX del 22 febbraio 2017; XXX del 20 aprile 2017). A questo punto la XXX era costretta a revocare il mandato bancario di pagamento, a sollecitare nuovamente la restituzione delle somme e a richiedere per l'ennesima volta la disattivazione dei servizi a partire dalla data del 20 luglio 2016, essendo ormai trascorsi ben 7 mesi dalla ricezione delle lettere di recesso. Solo in data 22 marzo 2017 Vodafone dava riscontro alle lettere XXX, comunicando che il recesso contrattuale sarebbe stato "non conforme", per la differenza tra il nome del legale rappresentate di XXX registrato sui sistemi Vodafone, e il nome del firmatario delle lettere di recesso. Tuttavia XXX aveva già sottoscritto in passato molteplici moduli contrattuali e comunque nessuna richiesta di integrazione documentale era pervenuta da parte di Vodafone al momento della richiesta di disattivazione del luglio 2016 (senza contare

che, in ogni caso, già nel novembre 2016 era stata trasmessa la visura della società a Vodafone). In definitiva, Vodafone dal 20 agosto 2016 (30 giorni dopo la ricezione della seconda delle lettere di recesso), all'aprile 2017, addebitava illegittimamente € 13.357,51 per servizi che avrebbe dovuto disattivare, e che non erano più stati usufruiti dal momento del recesso. Queste somme sono state in parte addebitate in conto corrente, e in parte pagate da XXX con esplicita serva di ripeterle". Sulla base di tutto quanto esposto, la XXX ha formulato le seguenti richieste: a) lo storno e la restituzione di tutti gli importi fatturati e pagati a partire dai 30 giorni successivi rispetto alla richieste di disattivazione ricevute da Vodafone in data 14 e 20 luglio 2016, per complessivi euro 13.357,51 oltre interessi dalla data di ciascun pagamento, e fino alla data dell'effettiva restituzione; b) la corresponsione di un indennizzo per la ritardata cessazione dei servizi 1.265,00; c) la corresponsione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami per euro 300,00; d) un contributo per le spese legali sostenute per euro 800,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Italia s.p.a., nella memoria ritualmente depositata, dichiarava: - di avere ricevuto dalla XXX in data 20/07/2016 la lettera "disdetta sim voce e dati +3 link con numeri associati"; - di avere scartato la pratica perché la disdetta risultava carente del "nominativo del delegato"; - di avere inviato all'utente "template informativo di non conformità" della disdetta; - di avere rettificato l'anagrafica inserendo il nominativo del delegato aziendale della società istante, e gestito infine la disdetta. Vodafone, disconoscendo qualsivoglia responsabilità in ordine a quanto contestato dall'utente, chiede il rigetto delle richieste formulate dalla XXX.

3. Motivazione della decisione

In linea generale l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Nel merito, si ritiene che le richieste della XXX possano essere accolte solo parzialmente per le motivazioni che seguono. a) In merito alla richiesta di storno e restituzione di tutti gli importi fatturati e pagati a partire dai 30 giorni successivi rispetto alle richieste di disattivazione ricevute da Vodafone in data 14 e 20 luglio 2016, la stessa risulta meritevole di accoglimento. Dall'istruttoria condotta risulta provato l'invio delle comunicazioni di disdetta da parte della società istante relativamente alle linee fisse e ad alcune utenze mobili (voce e dati) gestite da Vodafone. Tali comunicazioni risultano sottoscritte da XXX, con firma apposta sul timbro della società. Dalla documentazione in atti, prodotta dalla XXX, emerge che il sig. XXX, presidente del consiglio di amministrazione della società istante sin dal 2011 con rappresentanza legale (come risulta dalla Visura camerale), avesse già sottoscritto contratti con Vodafone per la XXX e fosse dunque riconosciuto come rappresentante legale della società. Dunque non si vede come l'operatore potesse considerare valida la firma del sig. XXX ai fini dell'attivazione di un contratto e non valida la stessa firma ai fini di una richiesta di cessazione dei servizi. Inoltre, tra la documentazione in atti compare una comunicazione inviata dalla società istante all'operatore nella quale si sollecita la disattivazione dei

contratti e il rimborso di quanto corrisposto successivamente alle disdette, precisando la qualifica di rappresentante legale della società posseduta dal sig. XXX e dandone prova con l'invio contestuale della visura camerale. Vodafone, nonostante tale comunicazione, datata 8 novembre 2016 e ricevuta sicuramente dall'operatore il 28 novembre 2016, in data 22 marzo 2017 (sul documento è riportato evidentemente per un mero errore materiale l'anno 2016), comunicava quanto segue: "la richiesta pervenuta [di disdetta n.d.r.] risulta firmata da persona diversa rispetto a quella presente sui sistemi, e pertanto le numerazioni legate al contratto sarebbero rimaste attive, fino a ricezione di una nuova richiesta di disattivazione, secondo le modalità previste. Pertanto, Le indichiamo di seguito la procedura corretta per l'espletamento della richiesta avanzata dal cliente; Questa nota, che è di molto successiva a quella con cui la società indicava come corretto il nominativo del rappresentante legale allegando la visura camerale e segue anche altre segnalazioni effettuate dalla società per il tramite del proprio legale (datate 27 febbraio e 10 marzo 2017), rivela una mancanza di ascolto da parte dell'operatore rispetto alla volontà di recesso espressa dall'utente: volontà che, come emerge dalla documentazione in atti, risulta correttamente manifestata. Per contro non risulta in atti la prova, di cui l'operatore sarebbe stato onerato, della corretta gestione del cliente, atteso che Vodafone, non solo non risulta avere dato seguito alla richiesta della società istante, ma non risulta neppure avere informato direttamente e tempestivamente la stessa società della necessaria precisazione in ordine al rappresentante legale, essendo intervenuta la prima comunicazione solo a distanza di diversi mesi dalla ricezione delle disdette. Pur ammettendo che la comunicazione trasmessa dall'istante nel luglio 2016 fosse incompleta riguardo alla documentazione necessaria alla sua gestione (in particolare in ordine alla qualifica e ai poteri del sig. XXX), entro il termine di 30 giorni dalla ricezione l'operatore avrebbe dovuto informare l'istante di tale circostanza sì da consentirgli una rapida integrazione della richiesta affinché la stessa fosse regolarmente gestita. In ogni caso, acclarata la correttezza e l'inequivocità della manifestazione di volontà dell'utente di cessare i servizi voce e dati in relazione ad alcune utenze fisse e mobili, in assenza di prova contraria dell'operatore, la condotta di quest'ultimo, consistita nell'emettere fatture successivamente alle disdette, va considerata illegittima e dà dunque diritto all'utente al rimborso (o allo storno) di quanto indebitamente fatturato da Vodafone a partire dal trentesimo giorno successivo alle disdette. b) In merito alla richiesta di indennizzo per la ritardata cessazione dei servizi per complessivi € 1.265,00, la stessa non può essere accolta. Invero, tale fattispecie non è tipizzata dal Regolamento sugli indennizzi di cui alla Delibera Agcom n. 347/18/CONS quale ipotesi di inadempimento idonea a fondare il diritto dell'utente ad un congruo indennizzo, né può ritenersi applicabile per analogia l'art. 8 dello stesso Regolamento relativo alla mancata disattivazione di servizi non richiesti. Sul punto giova richiamare quanto manifestato in più occasioni dall'Autorità: "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 citato regolamento. 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, 104/14/CIR, 18/16/CIR). 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 sugli indennizzi, 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" (così Agcom Delibera n. 116/17/CIR). c) Per quanto attiene la richiesta dell'istante di liquidazione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo, la stessa deve essere accolta, tenuto conto che Vodafone non ha fornito risposta, nei termini contrattuali e regolamentari, al reclamo proposto con la lettera datata 8 novembre 2016: questa lettera, recapitata con certezza a Vodafone in data 28 novembre 2016, ha ricevuto riscontro solo in data 22 marzo 2017, quindi 114 giorni dopo. Considerato il parametro di € 5,00 pro die di cui alla Carta Servizi Vodafone del 2016 (applicabile al caso in esame ratione temporis e per effetto dell'art. 2 del Regolamento sugli Indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS) e computati 114 giorni (dall'8 novembre 2016 al 22 marzo 2017), detratti 45 giorni utili per la risposta, il relativo indennizzo ammonterebbe ad euro 345,00 per 69 giorni di mancata risposta. Detto indennizzo qui va ridotto nella minore somma di euro 300,00 prevista dall'art. 11 del citato Regolamento sugli Indennizzi, come soglia massima per la fattispecie di mancata risposta a reclamo. d) Non può infine essere accolta la richiesta di rimborso di € 800,00 per le spese sostenute in quanto non documentate. Si ritiene tuttavia di potere riconoscere in favore della XXX il rimborso di € 50,00 per l'espletamento delle procedure di conciliazione e definizione, in base all'art. 20, comma 6, del Regolamento di cui alla Delibera 203/18/CONS.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla XXX nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a: i) stornare e rimborsare in favore dell'utente, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, tutti gli importi contabilizzati relativamente alle utenze mobili nn. XXX; XXX; XXX; XXX; XXX; XXX; XXX; XXX; XXX; XXX; XXX; XXX; XXX; XXX; XXX in relazione al periodo di fatturazione successivo al 14 agosto 2016; ii) stornare e rimborsare in favore dell'utente, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, tutti gli importi contabilizzati relativamente alle utenze fisse contraddistinte dai link nn. XXX; XXX; XXX in relazione al periodo di fatturazione successivo al 20 agosto 2016; iii) corrispondere in

favore della XXX la somma di importo pari a € 50,00 quale rimborso delle spese di procedura. Si rigetta ogni altra istanza.

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.

Milano, 22 maggio 2019

IL PRESIDENTE