

ATTI 1.21.1. – 2016/4064/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 7

del 6 febbraio 2019

Sono presenti i componenti del Comitato:

SALA	Marianna Presidente
BONECCHI	Daniele
CAVALLIN	Mario
PERIN	Claudia
SAVOINI	Gianluca

Oggetto: Definizione della controversia XXX/Vodafone Italia S.p.a. (già Vodafone Omnitel B.V.)

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

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 Del. A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*", ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza presentata in data 16/11/2015 con cui la signora XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia S.p.a. (già Vodafone Omnitel B.V.), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 16/11/2015 ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, la signora XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia Vodafone Italia S.p.a. (già Vodafone Omnitel B.V. e da qui in seguito Vodafone) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di rete fissa e mobile e adsl.

1. La posizione dell'istante

La signora XXX, rappresentata dall'Avv. XXX, nell'istanza di definizione, nella memoria ritualmente depositata, e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- di avere promosso davanti al Corecom Lombardia un procedimento di conciliazione n. 2983/2015 *«contestando la mancata disattivazione del prodotto “Super fibra 100 Mega” a proprio nome, da effettuarsi, come assicurato dal call center Vodafone, contestualmente all'attivazione del contratto “Relax casa Edition” già comprensivo del servizio fibra e telefono»*);
- di avere inviato numerosi reclami, al fine di ottenere l'annullamento del superfluo contratto “Super Fibra 100 Mega” e relativi addebiti, già da ottobre 2014 e fino a luglio 2015, quando, ormai esasperata, ha comunicato il proprio recesso da tutti i rapporti in essere con Vodafone per il tramite del proprio difensore;
- di avere ricevuto riscontro da Vodafone in data 31/08/2015, esclusivamente in seguito all'intervento del legale del 14/05/2015 e del 20/07/2015;
- di avere ricevuto solo in data 14/09/2015 la restituzione dei canoni indebitamente incassati da Vodafone;
- *«la disattivazione del prodotto “Super fibra 100 Mega” doveva avvenire (...), già a settembre 2014, posto che il nuovo prodotto proposto da Vodafone era finalizzato ad assorbire servizi già attivi con il medesimo gestore; (...) la disattivazione dell'ormai superfluo prodotto veniva espressamente richiesta e garantita da Vodafone, ma ciò non avveniva. Tale mancanza permetteva, così, a Vodafone di addebitare due volte un unico servizio»*;
- *«il disservizio, concretizzatosi nella mancata disattivazione di una linea, nel persistente incasso illegittimo dei relativi canoni e nel ritardo nella gestione dei conseguenti reclami, si protraeva per i successivi 330 giorni dalla data di prima segnalazione, avvenuta in ottobre 2014»*;

Sulla base di tutto quanto esposto la signora XXX formula le seguenti richieste:

- i. condannare Vodafone Omnitel Spa al pagamento di un indennizzo di € 1.700,00 (millesettecento/00) per mancata disattivazione di servizio non richiesto, ex art 8 Regolamento Indennizzi, oltre interessi e svalutazione monetaria dovuta dalla data del primo reclamo;
- ii. condannare Vodafone Omnitel Spa al pagamento di € 300,00 (trecento/00) a titolo di rifusione spese stragiudiziali;
- iii. in via subordinata, condannare Vodafone al pagamento di un equo indennizzo che il Corecom voglia riconoscere, in ogni caso, *«oltre al pagamento delle spese legali per l'attività professionale svolta in fase precedente e contestuale procedimento»*.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata, l'operatore Vodafone ha rappresentato quanto segue:

- *«che in data 12.5.2014 parte istante, già cliente Vodafone per l'utenza mobile XXX, aderiva tramite call center alla proposta di abbonamento “Fibra e Telefono” in riferimento all'utenza XXX, successivamente sottoscritta in data 4.8.2014»*;
- *«che in data 22.10.2014 parte istante aderiva alla proposta di abbonamento “Relax casa Edition” associato al numero di rete mobile XXX»*;

- «che in data 20.7.2015 parte istante, a mezzo del proprio legale, lamentava addebiti riferiti al piano tariffario “Fibra e Telefono” non riconosciuti in quanto sostituito con il piano tariffario “Relax Casa Edition” oltre a richiedere la cessazione del contratto»;
- «che in data 31.8.2015 Vodafone comunicava che il contratto era stato disattivato e che era stato predisposto il rimborso dei canoni relativi al piano tariffario “Fibra e Telefono” con disattivazione dell’utenza XXX senza alcun costo di recesso;
- «che in data 4.11.2015. Vodafone emetteva fattura a credito di parte istante di € 148,00»;
- «che Vodafone emetteva rimborsi per la somma omnicomprensiva di € 496,00 a favore di parte istante»;
- «nessun reclamo da parte istante è stato inviato alla Vodafone fino all’intervento del proprio legale per comunicare la disattivazione del piano tariffario “Fibra e Telefono” relativo all’utenza fissa XXX e/o eventuali addebiti non riconosciuti in fattura entro i 45 giorni di ricezione, così come a condizioni generali di contratto»;
- «che solo in data 20.7.2015 parte istante lamentava, attraverso il proprio legale, addebiti non riconosciuti in fattura»;
- «che Vodafone, a seguito di predetto reclamo, inviava comunicazione di risoluzione del contratto nonché di rimborso delle somme contestate»;
- «che Vodafone non arrecava alcun disservizio, così come asserito da parte istante, in quanto, a seguito della richiesta di disattivazione del contratto e di richiesta di rimborso di canoni non riconosciuti, ha immediatamente dato corso alla disattivazione del contratto e alla ripetizione degli addebiti»;
- «che l’AGCOM, come da recente orientamento, ha affermato che la ritardata lavorazione della risoluzione del contratto non preclude alcun servizio all’utente e pertanto non è ravvisabile alcun ulteriore disagio indennizzabile per il ritardo della disattivazione: “infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l’utente manifesta di non avere più interesse all’adempimento della prestazione, pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l’annullamento e/o rimborso degli importi) si ritiene che la ritardata lavorazione della risoluzione del contratto laddove non precluda la possibilità di ricorrere al servizio, non comporta un disagio indennizzabile”.(Deliberazione n.11 del 7.4.201 Corecom Abruzzo)».

Per tutto quanto sopra esposto, Vodafone richiede il rigetto di tutte le domande formulate da parte istante.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che, in linea generale, l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 *Regolamento*.

Nel merito, si ritiene che le richieste formulate dalla parte XXX non meritino accoglimento

i) In merito alla richiesta di indennizzo per “*mancata disattivazione di servizio non richiesto*” ai sensi dell’art. 8 del *Regolamento indennizzi*.

Quanto alla richiesta dell’istante di liquidazione dell’indennizzo per la ritardata cessazione del servizio *Super fibra 100 Mega*, la stessa va rigettata.

Nel caso di specie l’utente, di fatto, non ha subito l’attivazione di un servizio non richiesto, ma ha visto protrarsi la fatturazione di un servizio già attivo (in origine voluto e fruito dall’utente) nonostante la richiesta di cessazione dello stesso: da quanto acquisito all’istruttoria, invero, risultano quali circostanze pacifiche sia l’adesione, da parte della sig.ra XXX dell’offerta “Fibra e Telefono” in data 4/08/2014, sia la successiva modifica del contratto con l’adesione alla proposta di abbonamento denominata “Relax Casa Edition”, sia l’avvenuto rimborso da parte di Vodafone di tutti i canoni relativi alla componente “*Super fibra 100 Mega*” afferente alla prima offerta (e disdettata dall’utente in conseguenza all’adesione alla seconda proposta di abbonamento).

Ora, alla luce di tali circostanze, risulta fondato il rilievo di Vodafone secondo il quale non risulta applicabile, per analogia, l’art. 8 del *Regolamento indennizzi* per la fattispecie di attivazione di servizi non richiesti, tenuto conto che il caso in esame riguarda, come precisato, non l’attivazione di servizi mai richiesti dall’utente, bensì il ritardo nella disattivazione di servizi regolarmente attivi. Come ha precisato l’Autorità nella Delibera 116/17/CIR, «*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».

ii) In merito alla richiesta sub di rimborso delle spese legali.

La richiesta di rimborso delle spese legali avanzata in istanza va rigettata. La Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, all'art. 19, comma 4, stabilisce che l'oggetto della pronuncia del Corecom, in caso di accoglimento dell'istanza, è limitato ai rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, o dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. La domanda relativa al rimborso delle spese legali non può dunque essere valutata in questa sede, considerata anche la natura gratuita della procedura, per la quale non è prevista l'assistenza obbligatoria di un legale (si veda, per tutte, Delibera Agcom n. 3 /14/CIR).

iii) In merito alla richiesta di un "equo indennizzo".

Con riferimento alla richiesta sub iii), atteso il rigetto delle precedenti domande della parte istante, considerata la genericità della richiesta e, infine, rilevata la non riconducibilità della condotta di Vodafone contestata dall'utente a fattispecie di inadempimento, indennizzabili in base al Regolamento Indennizzi, la stessa non può essere che rigettata.

4. Spese di procedura

Considerato il rigetto delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione si dispone la compensazione delle spese tra le parti.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com. per delega dell'A.G.Com.;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

Il rigetto dell'istanza presentata dalla sig.ra XXX nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a. (già Vodafone Omnitel B.V.) per le motivazioni di cui in premessa con la compensazione tra le parti delle spese di procedura.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
Daniele Palmulli

La Presidente del Co.Re.Com.
Marianna Sala

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
Daniele Palmulli