

DELIBERA N. 119/20

**XXXXX XXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/128261/2019)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 14/10/2020;

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 XXXXX XXXXX del 27/05/2019 acquisita con protocollo n. 0228199 del 27/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 27 maggio 2019, il sig. XXXXX ha rappresentato quanto segue: “Nonostante il passaggio a TIM a ottobre 2016 e innumerevoli disservizi nei mesi successivi per ottenere la fibra da TIM, abbiamo continuato a ricevere, e per alcuni mesi a pagare, fatture del precedente operatore (Vodafone Teletu) non dovute e quando ci siamo imposti di non pagare siamo stati perseguitati da telefonate di società di recupero crediti per ottenere i pagamenti non dovuti”. Sulla base di quanto esposto, il sig. XXXXX formula le seguenti richieste: 1. rimborso delle fatture pagate per complessivi € 150,00; 2. indennizzo di € 150,00 quale ristoro per le continue telefonate e minacce dalla società di recupero crediti”.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata, Vodafone ha riferito che “In data 13 marzo 2017 è stata aperta richiesta di migrazione verso altro OLO. L'operazione è stata lavorata e portata a chiusura solo in data 3 novembre 2017, con il corretto passaggio verso l'operatore TIM. (...) [Vodafone] ha un ruolo prettamente passivo durante le fasi di espletamento, pertanto si dichiara estranea alla controversia. La fatturazione emessa risulta essere totalmente esigibile dal momento che fa fede ai bimestri in cui il servizio risultava attivo, oltre a contenere gli oneri di cessazione ammessi e concessi dalla legge”.

3. Motivazione della decisione

In linea generale l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità prescritti dal Regolamento di cui alla Delibera 203/18/CONS e ss.mm.ii. Nel merito le richieste dell'istante non possono essere accolte per le motivazioni qui di seguito esposte. Il sig. XXX lamenta la prosecuzione della fatturazione da parte di Vodafone, nonostante il passaggio dell'utenza allo stesso intestata ad altro operatore (TIM) avvenuta, secondo quanto genericamente indicato nel formulario Ug allegato all'istanza, nell'aprile 2017. Vodafone, per contro, sostiene che la migrazione verso TIM si sia completata a novembre 2017 per cause attribuibili unicamente all'operatore recipient. A sostegno della propria affermazione produce screenshot in cui viene evidenziata come data di ingresso della richiesta di NPP il 7 marzo 2017 e come DES (Data espletamento ordine) il 19 ottobre 2017. Sebbene invitato, tramite apposita richiesta istruttoria formulata da questo Corecom, a produrre copia della prima fattura di TIM, il sig. XXXX non ha depositato quanto richiesto ma si è limitato a confermare l'illegittimità della fatturazione di Vodafone, asserendo di avere già depositato tutta la documentazione relativa alla controversia in occasione della precedente procedura conciliativa. Tuttavia, dall'analisi dell'istanza di conciliazione non si evince l'allegazione del documento oggetto di richiesta istruttoria, né peraltro, delle fatture di cui il sig. XXXX chiede lo storno, fatta eccezione per la fattura del 28 ottobre 2017

(che, come desumibile dai costi di disattivazione nella stessa esposti, rappresenta la fattura “di chiusura”). In assenza di produzione documentale da parte dell’istante atta a contrastare quanto dedotto e provato dall’operatore, non risulta dunque possibile affermare l’illegittimità delle pretese di pagamento di Vodafone e, conseguentemente non è possibile accogliere le richieste di storno e di rimborso formulate dal sig. XXX. Alla luce di quanto sin qui esposto, non può essere neppure accolta la richiesta di indennizzo avanzata dall’istante. Da un lato, infatti, “ la perdita di tempo e le minacce subite dalla società di recupero crediti” non costituiscono fattispecie indennizzabili in base al c.d. Regolamento Indennizzi (di cui alla Delibera 347/18/CONS) ma rientrano nell’ambito del risarcimento del danno, il cui accertamento è precluso al Corecom; dall’altro lato, anche volendo riferire la richiesta di indennizzo alla contestazione oggetto dell’istanza, ossia alla tardiva gestione del recesso, per costante e consolidata giurisprudenza di Agcom e dei Corecom delegati in materia, alcun indennizzo è comunque dovuto: in base a tale giurisprudenza, l’interesse dell’utente risulta soddisfatto con il recupero o lo storno delle somme addebitate successivamente alla cessazione del contratto, atteso che a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell’utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti (Agcom, determina n. 69/18/DTC; Agcom, delibera n. 16/16/CIR).

DELIBERA

Articolo 1

1. Si rigetta l’istanza presentata dal sig. XXX nei confronti di Vodafone Italia s.p.a. per le motivazioni di cui in premessa.

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, 14 ottobre 2020

IL PRESIDENTE