

**DELIBERA N. 132/2020**

**XXX / VODAFONE ITALIA X (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/158890/2019)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del Il Corecom Emilia-Romagna del 14/09/2020;

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. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza di XXX del 02/08/2019 acquisita con protocollo n. 0345421 del 02/08/2019; VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 14/09/2020;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'utente, nella propria istanza depositata in data 02.08.2019 a seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 24.07.2019, ha contestato la fatturazione illegittima da parte dell'operatore Vodafone Italia X (di seguito Vodafone). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'utente, ha dichiarato di aver ricevuto una fattura relativa all'utenza 05XXXXXX08 regolarmente cessata in seguito alla disdetta avanzata in data 25.09.2012. L'istante, dopo essersi rivolto al servizio clienti dell'operatore che rispondeva con e-mail del 24.01.2019, invitandolo a contattare il numero verde per delucidazioni relativamente a tale pretesa, scopriva di avere in carico diversi e ingiustificati insoluti, per un ammontare di 1.600 euro. L'istante ha, infine, precisato che per tale posizione risulta un precedente UG in cui fu raggiunto un accordo in data 18/12/2014 (verbale UG/2452 e UG/4435 - riunione procedimenti Fastweb - Vodafone). In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: a) lo Storno della Fattura SMAT del 06/01/2019 n. 23751727981 di 70,64 euro e di ogni altra posizione debitoria fosse aperta da Vodafone per la numerazione oggetto di contestazione; b) l'indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta e per l'inoltro di pretese del tutto ingiustificate; c) Indennizzo per rilevanti impegni e costi al fine di opporre reazione a sostegno della presente procedura.

### **2. La posizione dell'operatore**

Vodafone, nella propria memoria, ha rilevato che in ordine all'asserita mancata lavorazione della disdetta era stato già raggiunto apposito accordo transattivo in sede Corecom in data 18.12.2014 in cui l'operatore aveva accordato un indennizzo oltre allo storno delle somme insolute, mentre nulla era stato pattuito circa una eventuale cessazione del contratto il quale è, pertanto, rimasto regolarmente attivo. Il gestore, inoltre, ha rilevato che la tematica oggetto del presente contenzioso era già stata trattata con la precedente conciliazione del 18.12.2014 e quindi l'attuale domanda di definizione, appare

di conseguenza inammissibile poiché già oggetto di precedente tentativo di conciliazione. Vodafone ha evidenziato, inoltre, di non aver ricevuto nessun reclamo formale scritto, in relazione a tale problematica, precisando che le singole fatture possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione e che per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi. Per tale motivo non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l'effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore. L'operatore nella propria memoria ha insistito molto sul punto, citando a sostegno delle proprie dichiarazioni vari precedenti in cui sia l'Autorità che i Corecom hanno respinto qualsiasi richiesta di storno/rimborso non supportata dal reclamo avanzato nei confronti del gestore (cfr. delibera Agcom 165/15/CIR e delibera Corecom Lazio DL/081/17CRL/UD). Vodafone ha precisato, inoltre, che la disdetta qualora valutata legittima, non comporta, di per sé, il diritto all'indennizzo bensì il diritto al mero storno o rimborso delle somme contestate. Vodafone conclude precisando che sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente è attivo e con un insoluto di euro 1.886,87.

### **3. Repliche dell'utente**

L'utente, nella propria replica, ha dichiarato di essere venuto a conoscenza della mancata chiusura della linea telefonica al ricevimento della fattura del 06.01.2019 e di non averne ricevute altre nel periodo successivo alla data del verbale di conciliazione del 18.12.2014, senza pertanto avere la possibilità di contestarle. L'ultima fattura ricevuta dall'utente è la n. 23726975899 del 05.11.2013 ed è stata oggetto del citato verbale di conciliazione del 18.12.2014, con il quale si dava per conclusa l'incongruenza della doppia fatturazione in contemporanea con l'operatore Fastweb. L'istante ha rilevato come sia evidente che, nella precedente conciliazione, Vodafone, riconoscendo la doppia fatturazione e confermando la cessazione delle competenze dalla data dell'invio della disdetta del 25.09.2012, abbia convenuto la chiusura della controversia. Infine l'istante ha richiesto l'immediata chiusura e lo storno dell'intero insoluto, nonché il ritiro della pratica da eventuali incarichi concessi a società di recupero crediti, nonché gli indennizzi per attività ripetitiva e persecutoria di pretese prive di giustificazione, nonché ripetitive rispetto a lacune già oggetto di risoluzione conciliativa come quella del 18.12.2014.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie le richieste formulate dalla parte devono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

- a) Le domande sub a) e sub b) sono trattate congiuntamente e sono da accogliere parzialmente. Preliminarmente è opportuno rilevare che non si ritiene di accogliere l'eccezione di inammissibilità sollevata da Vodafone in quanto non è provato che la specifica tematica del presente contenzioso sia già stata trattata nella precedente conciliazione del 18.12.2014, conclusasi con verbale di accordo. Infatti, come asserito in memoria dallo stesso operatore, nella precedente conciliazione “nulla era stato pattuito circa una eventuale cessazione del contratto il quale è, pertanto, rimasto regolarmente attivo”. In base a quanto dichiarato dalle parti, quindi, si desume che l'argomento relativo alla chiusura del contratto poteva essere sottinteso in considerazione dell'accordo raggiunto (trattando la controversia di doppia fatturazione successiva alla disdetta e considerato che la comunicazione di recesso del 25.09.2012 risulta citata nella descrizione dei fatti), ma non è certo che sia stata esplicitamente trattata. Inoltre, l'oggetto dell'attuale istanza di definizione concerne l'insoluto successivo alla disdetta e la fattura n. 23751727981 di 70,64 del 06.01.2019 che, a prescindere dagli accordi che la precedono, si ritiene meritorio di essere esaminati in quanto si tratta di un fatti nuovi e successivi al precedente procedimento di conciliazione. Non a caso l'operatore non ha rilevato alcuna anomalia e/o eccezione di inammissibilità nella fase conciliativa collegata all'attuale contenzioso, che risulta esperita regolarmente. Ciò detto, nel caso di specie, rileva la comunicazione di disdetta depositata in atti che conduce all'accoglimento della richiesta di storno avanzata dall'istante. Come si evince, infatti, dalla raccomandata del 25.09.2012, a cui risulta allegato il cedolino di spedizione, l'istante comunicava regolarmente al gestore la propria volontà di recedere dal contratto relativo all'utenza 05XXXXXX08 con codice cliente 23551834470. Alla luce di ciò ogni pretesa avanzata dal gestore successivamente alla data di efficacia del recesso è da considerarsi illegittima. Inoltre, la fattura n. 23751727981 di 70,64, emessa in data 06.01.2019 risulta carente anche per quanto riguarda la legittimità di riscossione. Infatti, la stessa oltre ad essere

stata emessa dalla SMAT, società a cui Vodafone si desume abbia ceduto il credito, risulta mancante di ogni riferimento relativo all'utenza e al codice cliente, limitandosi nella descrizione dell'importo da corrispondere a specificare "importo Voce Affari Mini dal 01.12.2018 al 31.01.2019". Inoltre, come rilevato dall'istante, non risulta che l'operatore abbia avanzato precedenti fatture e/o solleciti di pagamento nell'arco temporale intercorso tra la disdetta e la fattura oggetto di contestazione che è stata emessa in data in data 06.01.2019 a fronte di una disdetta avanzata nel 2012. Alla luce di ciò, Vodafone è tenuta a stornare in favore dell'istante, oltre alla fattura SMAT n. 23751727981 di 70,64 euro emessa in data 06.01.2019, tutti gli importi fatturati successivamente alla disdetta nonché al ritiro a proprie cure e spese della pratica di recupero del credito. Diversamente, la domanda di indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta deve essere rigettata. Infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l'utente ha manifestato 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 il rimborso degli importi) si ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto, non comporti per l'utente un disagio indennizzabile. Infatti, la richiesta di indennizzo non può ricondursi ad un'ipotesi di inadempimento del contratto né al difetto di standard di qualità dei servizi resi. Gli indennizzi in via generale possono essere considerati una "penalità da inadempimento", e anche qualora non espressamente previsti per essere liquidati devono essere ancorati ad obblighi rimasti inadempiti da parte degli operatori. Nel caso di specie l'utente non ha lamentato alcun disservizio a seguito della cessazione del rapporto, pertanto non si ravvisano i presupposti per poter disporre la liquidazione di un indennizzo nei termini di cui alla richiesta formulata dall'utente (cfr. Corecom Lazio Delibera n. 59/12 e Corecom Umbria Delibera n. 16/10).

- b) La domanda sub c) è da rigettare. In particolare, l'"indennizzo per rilevanti impegni e costi al fine di opporre reazione a sostegno della presente procedura" non rientra in alcuna delle fattispecie previste dal Regolamento indennizzi applicabile in questa sede, trattandosi, tra l'altro, di una pretesa risarcitoria esclusa dalla normativa Agcom. Anche qualora si ritenga di interpretare la

richiesta come riconoscimento delle spese di procedura, la stessa non può essere accolta, stante la gratuità della procedura e la mancata allegazione, agli atti, della prova di eventuali spese sostenute.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità:

### **DELIBERA**

**1.** Accoglie parzialmente l'istanza XXX nei confronti di Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

**2.** La società Vodafone Italia X è tenuta a stornare in favore dell'istante, oltre alla fattura SMAT n. 23751727981 di 70,64 euro, emessa in data 06.01.2019, tutti gli importi fatturati successivamente alla disdetta nonché al ritiro a proprie cure e spese della pratica di recupero del credito, per le motivazioni di cui al capo a).

**3.** La società Vodafone Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

Bologna, 14.09.2020

**IL PRESIDENTE**

**Stefano Cuppi**