



DELIBERA N 5 /2022

Oggetto: Definizione della controversia Ditta XXX / Vodafone Italia XXX (GU14/10100/2018).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 29 marzo 2022;

VISTA la legge 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) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 21 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l'AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 28 dicembre 2018 e, in particolare, l'articolo 5, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 374/21/CONS, del 18 novembre 2021 (Proroga dell'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, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali delle comunicazioni e delle relative Convenzioni);

VISTA la deliberazione del Comitato regionale per le comunicazioni delle Marche n. 44 del 7 dicembre 2021 (Proroga della Convenzione tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.re.com. Marche concernente il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni fino al 31 dicembre 2022);

VISTA la deliberazione dell’Ufficio di Presidenza dell’Assemblea legislativa regionale n. 161/51 del 21 dicembre 2021 (Proroga dell’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, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali delle comunicazioni e delle relative Convenzioni);

VISTA la deliberazione della Giunta regionale delle Marche n. 1687 del 30 dicembre 2021 (Proroga dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Marche);

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come modificata dalla delibera AGCOM n. 390/21/CONS, di seguito denominato “Regolamento”, e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato “Regolamento indennizzi”;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l’istanza prot. n. 0104671 del 29 agosto 2018 con cui l’istante chiedeva l’intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con Vodafone Italia XXX ai sensi dell’articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 5 febbraio 2019 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articolo 15 e 16 del Regolamento, l’avvio del procedimento e la convocazione per l’udienza di discussione del 21 febbraio 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 21 febbraio 2019;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio “Supporto agli Organismi regionali di garanzia”;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta la mancata disattivazione della linea 346 – 430XXXX a seguito di migrazione ad altro operatore.

In particolare ha fatto presente quanto segue:

- a) nel 2010 ha attivato mediante migrazione in Vodafone le utenze numero 0733-23XXXX e la numerazione SIM 335-659XXXX e al solo scopo di garantire momentaneamente la fruizione del servizio internet, fino alla definitiva attivazione del servizio ADSL sebbene nel contratto non ve ne fosse traccia, è stata attivata anche la SIM numero 346-430XXXX;
- b) la SIM numero 346-430XXXX è, però, rimasta attiva anche dopo la migrazione delle utenze ad essa collegate (la numero 0733-23XXXX e la numero 335-659XXXX) verso l'operatore Wind, avvenuta nel gennaio 2015;
- c) l'offerta attivata nel 2010 sulla SIM numero 346-430XXXX è la proposta "VF Boardband L a Tempo" di euro 20,00 (venti/00) al mese e non la "VF Broadband XL a Tempo" di euro 35,00 (trentacinque/00);
- d) che le condizioni generali di contratto prodotte da Vodafone non sono le stesse del momento della sottoscrizione perché sono relative all'anno 2016 e non a quelle del 2010;
- e) che dal 21 gennaio 2015, data di emissione dell'ultima fattura Vodafone prima della migrazione delle utenze numero 0733-23XXXX e 335-659XXXX, l'utente non ha più ricevuto alcuna fattura da parte di Vodafone, nemmeno relativamente alla SIM oggetto di contestazione ritenendo, pertanto, che questa fosse stata disattivata;
- f) solo accidentalmente, a seguito della sospensione degli addebiti in conto corrente da parte del precedente operatore e precisamente nel mese di luglio 2017, iniziano a pervenire le fatture Vodafone mai ricevuta prima;
- g) in ossequio del noto principio di non contestazione ex art. 115 c.p.c. ne deriva che l'istante non essendo stato portato a conoscenza degli addebiti effettuati da Vodafone, non è stato posto nelle condizioni di contestare immediatamente le relative fatture.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto, quanto segue:

- 1) storno dell'insoluto pari a euro 530,38 (cinquecentotrenta/38), relativo alle fatture non pagate a decorrere da aprile 2017;
- 2) rimborso di euro 1.024,80 (milleventiquattro/80), relativo alle fatture pagate da marzo 2015 a febbraio 2017;
- 3) indennizzo per ritardata disattivazione della SIM numero 346-430XXXX (ex ar. 3 e 10 all. A alla delibera 73/11/CONS, articolo 4 e articolo 13, comma 7, all. A alla delibera 347/18/CONS) quantificato in euro 16.425,00 (sedicimilaquattrocentoventicinque/00), calcolati in euro 7,50 x 2 x 1.095 giorni (periodo di riferimento 1 gennaio 2015 – 31 dicembre 2017);
- 4) indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- 5) ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone XXX, con memoria depositata nei termini di legge, contestava sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

In particolare, l'operatore ha dedotto quanto segue:

1. l'infondatezza delle pretese di parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nella gestione della risorsa 346 – 430XXXX;
2. la predetta numerazione SIM risulta essere stata regolarmente attivata in virtù di apposita proposta di abbonamento sottoscritta in data 9 ottobre 2009;
3. nessuna richiesta di disattivazione è mai pervenuta a Vodafone da parte istante;
4. come affermato da parte ricorrente a gennaio 2015 è stata eseguita la migrazione verso altro gestore telefonico delle sole utenze 0733-23XXXX e 335-659XXXX;
5. nulla, invece, è mai stato richiesto dal Sig. XXX in relazione all'utenza 346-430XXXX con conseguente corretta emissione di fatturazioni Vodafone;
6. è noto in materia, inoltre, l'orientamento della giurisprudenza Agcom secondo cui una eventuale fatturazione successiva a disdetta o migrazione verso altro gestore secondo il quale non sussiste il diritto ad alcun indennizzo per l'utente bensì solamente allo storno o al rimborso di somme eventualmente illegittime (cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR e 104/14/CIR);
7. si rileva, che in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione e che in assenza di contestazioni, la fattura si intende accettata da parte istante, pertanto, è da ritenersi infondata la richiesta nel caso di reclami tardivi;
8. l'utente non ha mai inviato alcun reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture che sono a tutt'oggi ancora insolute;
9. La parte ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità dell'odierno gestore;
10. Sotto il profilo amministrativo e contabile si conferma che l'utente è disattivo con un insoluto di euro 530,38 (cinquecentotrenta/38).

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

L'istante lamenta la mancata disattivazione della linea 346 – 430XXXX a seguito di migrazione ad altro operatore delle utenze cui era collegata e cioè la numerazione fissa 0733-23XXXX e la numerazione SIM 335-659XXXX. Precisa che la SIM dati 346 – 430XXXX era stata attivata al solo scopo di garantire momentaneamente la fruizione del servizio internet, fino alla definitiva attivazione del servizio ADSL sebbene nel contratto non ve ne fosse traccia.

Vodafone, invece, eccipisce l'infondatezza delle pretese del ricorrente sostenendo che la predetta numerazione SIM risulta essere stata regolarmente attivata in virtù di apposita proposta di abbonamento sottoscritta in data 9 ottobre 2009 e che nessuna richiesta di disattivazione è mai pervenuta a Vodafone da parte istante a seguito della migrazione verso altro gestore telefonico delle sole utenze 0733-23XXXX e 335-659XXXX.

Dalla documentazione depositata in atti si evince che il 9 ottobre 2009 l'istante ha sottoscritto una proposta di abbonamento per l'attivazione sia di una numerazione fissa, la 0733 - 23XXXX, sia di una numerazione mobile, la 335 - 659XXXX, con l'applicazione del piano tariffario "VF P.IVA Relax" al prezzo di euro 29,00 (ventinove/00) al mese.

Contestualmente l'istante ha aderito all'offerta Vodafone "Internet Kay e Mini Pc CCS" che prevedeva l'attivazione di una chiavetta internet aggiuntiva con l'offerta "VF Broadband L a Tempo", collegata alla numerazione mobile 335 - 659XXXX. Inoltre, dalla ricostruzione dei fatti eseguita da entrambe le parti, risulta che l'istante a gennaio 2015 ha migrato verso altro gestore telefonico le utenze 0733 - 23XXXX e 335 - 659XXXX. Nulla, invero, è mai stato richiesto dal ricorrente in relazione alla SIM dati 346 - 30XXXX per la quale Vodafone ha continuato ad addebitare sul conto corrente dell'istante i relativi canoni nonostante il mancato utilizzo della stessa. Dalla data della migrazione ad altro gestore, inoltre, l'istante non ha più ricevuto alcuna fattura Vodafone, nemmeno in relazione alla SIM dati oggetto di contestazione, ritenendo logicamente che questa fosse stata disattivata a seguito della migrazione della SIM mobile 335-659XXXX, cui era collegata. Il ricorrente, nel mese di luglio 2017, solo a seguito della sospensione degli addebiti nel proprio conto corrente ha iniziato a ricevere le relative fatture avendo contezza, in quel momento, che la fatturazione non si era arrestata e che la tariffa applicata alla SIM dati non era conforme a quanto aderito originariamente nel 2009.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, dunque, le richieste di parte istante risultano parzialmente accoglibili per le ragioni di seguito illustrate.

Nel caso di specie, da quanto premesso, risulta evidente che l'istante ha attivato una chiavetta dati Broadband L a Tempo su SIM Voce Abbonamento, per traffico internet, con un contributo di euro 20,00 (venti/00) a ogni rinnovo mensile e con un vincolo di 24 mesi. Proprio perché l'attivazione era collegata alla SIM voce 335 - 659XXXX ed era sottoposta ad un vincolo di durata di 24 mesi, alla scadenza del quale non risulta, dalle condizioni generali di adesione all'offerta dati, alcun rinnovo automatico, deve ritenersi che con la migrazione della SIM voce 335-659XXXX, avvenuta nel gennaio 2015, anche la chiavetta doveva essere cessata. Ne consegue che Vodafone, indipendentemente dalla mancanza di una disattivazione scritta da parte dell'utente, avrebbe dovuto cessare la sua fatturazione successivamente alla migrazione verso altro gestore della numerazione mobile cui era collegata in virtù dell'abbonamento originariamente sottoscritto. Pertanto, si accoglie la richiesta sub 2) di parte istante di rimborso di euro 1.024,80 (milleventiquattro/80), relativo alle fatture pagate da marzo 2015 a febbraio 2017, nonché la richiesta sub 1) dello storno dell'insoluto pari a euro 530,38 (cinquecentotrenta/38), relativo alle fatture non pagate a decorrere da aprile 2017 o della maggiore somma eventualmente risultante per fatture successivamente emesse con ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione costi e conseguente ripulitura amministrativo - contabile della posizione dell'utente.

Non si accoglie, invece, la richiesta sub 3) di indennizzo per ritardata disattivazione della SIM numero 346-430XXXX (ex ar. 3 e 10 all. A alla delibera 73/11/CONS, articolo 4 e articolo 13, comma 7, all. A alla delibera 347/18/CONS) perché, come più volte ha avuto modo di pronunciarsi questo Corecom ma anche per consolidata giurisprudenza Agcom (v. per tutte delibera numero 83/14/CIR e conformi n. 141/14/CIR, n. 96/14/CIR e determina Corecom Lazio n. 802/2014), la ritardata o mancata lavorazione della disdetta da parte dell'operatore non è riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo, non potendosi riconoscere ed applicare per analogia l'indennizzo per attivazioni di servizi non richiesti. Infatti con la disdetta contrattuale, l'utente manifestando la volontà espressa di rinunciare alla prestazione, può subire, nel caso di mancata chiusura del rapporto contrattuale, quale unico disagio, quello di vedersi addebitare somme non dovute, disagio che viene ristorato mediante disposizione a carico del gestore inadempiente dello storno e/o del rimborso delle somme in questione con chiusura della posizione contabile a suo carico. A meno che, l'indebita permanenza del servizio attivo con il gestore, non crei un disagio effettivo per l'utente che non risulta essere provato nel caso in esame.

Non si accoglie inoltre, la richiesta sub 4) di indennizzo per mancata risposta al reclamo, poiché non è stato prodotto agli atti alcun reclamo scritto.

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata dall'utente nell'istanza di definizione della presente controversia vada accolta parzialmente;

UDITA la relazione del responsabile del procedimento;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra la Ditta XXX e Vodafone Italia XXX, di accogliere l'istanza prot. numero 0104671 del 29 agosto 2018 e per l'effetto l'operatore è tenuto a:

- riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 1.024,80 (milleventiquattro/80), quale rimborso relativo alle fatture pagate da marzo 2015 a febbraio 2017;
- riconoscere in favore dell'istante, lo storno dell'insoluto pari a euro 530,38 (cinquecentotrenta/38), relativo alle fatture non pagate a decorrere da aprile 2017 o della maggiore somma eventualmente risultante per fatture successivamente emesse con ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione costi e conseguente ripulitura amministrativo – contabile della posizione dell'utente;

2. L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. Il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

4. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
5. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente
(Cinzia Gucci)