

DELIBERA N. 3

XXXXXX SRL / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/710776/2024)

NELLA riunione del Corecom Basilicata dell'11/02/2025;

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 modificata 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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione 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 per le comunicazioni*”, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli

regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di XXXXXXXX SRL del 22/10/2024 acquisita con protocollo n. 0277975 del 22/10/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società XXXXXX S.r.l. P.IVA n.00570XXXX70, quale titolare di un contratto di telefonia fisso di tipo Affari con l'operatore Vodafone Italia S.p.A., Codice Cliente n.68XXX26 n. 08XXXXX531, rappresentata dall'Avv. XXXXXX, mediante formulario UG/691331/2024 del 11.07.2024, si rivolgeva al Co.re.com. della Basilicata, rappresentando gravi disservizi sulla rete fissa per continue disconnessioni del servizio dati; contestando i costi addebitati sia per la mancata attivazione del Voucher Per Imprese, sia per il recesso anticipato e la mancata risposta ai reclami segnalati.

All'udienza di conciliazione svoltasi il 19.09.2024 dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento veniva redatto un verbale di mancato accordo.

In data 22.10.2024, l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata, nella quale, riportandosi al formulario UG/691331/2024, chiedeva:

- a) la chiusura dell'intera posizione debitoria con storno delle fatture emesse dato il mancato riconoscimento del voucher ministeriale che ha determinato un aumento dei costi del servizio rispetto a quelli pattuiti;
- b) indennizzo e/o rimborsi per euro 2.000,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Italia SPA faceva pervenire la memoria difensiva, datata 29.11.2024, nella quale rappresentava, innanzitutto, l'infondatezza delle doglianze descritte dall'utente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente e nella fatturazione emessa.

A tal proposito rappresentava che la prenotazione del voucher sul portale Infratel era scaduta essendo decorso i termini di 90 giorni dalla prenotazione senza che l'utente avesse inviato il modulo "Allegato B" necessario per l'attivazione del voucher stesso e richiesto da Vodafone.

Evidenziava infine che la decisione assunta dall'istante di interrompere il pagamento delle ultime quattro fatture era illegittima ed arbitraria poiché la contestazione di alcune voci non poteva giustificare l'omesso pagamento dei documenti contabili emessi dal gestore comprensivo anche di voci riguardati rateizzazioni in atto.

Nel merito eccepiva l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno espressamente esclusa dalla normativa Agcom e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso per l'assenza di reclami scritti da parte dell'utente e del mancato assolvimento dell'onere probatorio e di allegazione a sostegno della responsabilità del gestore telefonico.

L'operatore confermava di aver eseguito la disattivazione del contratto in data 08.04.2024 a seguito del recesso inviato il 28.02.2024 dall'istante.

L'operatore ribadiva, che l'utente sia sotto il profilo amministrativo che contabile è attualmente disattivo con un insoluto di euro 2.445,23.

Di conseguenza la Vodafone Italia S.p.A. in tale memoria insisteva per il rigetto dell'odierne richieste, ritenendole tutte assolutamente infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

Nel merito occorre precisare che gli operatori che intendano offrire i servizi di connettività nell'ambito del Piano Voucher Per Imprese, devono iscriversi, previo accreditamento, in un apposito elenco sul Portale messo a disposizione da Infratel Italia.

Le fasi del processo relativo alla gestione da parte dell'Operatore delle richieste voucher possono essere suddivise in quattro Step:

- 1- L'impresa potenziale beneficiaria farà richiesta del contributo ad uno degli operatori accreditati;
- 2- L'Operatore, dopo aver acquisito la necessaria documentazione dall'impresa potenziale beneficiaria specificata nello Schema di Convenzione tra Operatori e Infratel Italia potrà inserire la richiesta di prenotazione del voucher relativa alla Partita IVA/Codice Fiscale dell'impresa beneficiaria;
- 3- Il Portale effettua i necessari controlli e, a seguito di esito positivo, consente il passaggio del voucher allo stato di "Prenotato";
- 4- L'Operatore, infine, eseguite le diverse attività (prenotazioni, disdette di prenotazioni, attivazioni, cessazioni, portabilità) relative ai voucher ha a disposizione 90 giorni per modificare lo stato del voucher da "Prenotato" ad "Attivato". Tale passaggio di stato potrà essere effettuato solo dopo l'avvenuta attivazione del servizio presso il Beneficiario (compilazione del verbale di consegna di cui all'Allegato B). Decorso i 90 giorni previsti, in assenza di attivazione del voucher, la prenotazione verrà automaticamente disdetta, ma sarà comunque possibile effettuare una nuova prenotazione. In seguito all'attivazione dei voucher, Infratel Italia, per conto del MISE, procede inoltre alla verifica a campione sui voucher attivati; in tal caso tra i documenti richiesti vi è anche il Verbale di Consegna (Allegato B); inoltre, in caso di documentazione mancante/incompleta, Infratel Italia richiederà all'Operatore le relative integrazioni, tramite PEC/Portale, e solo in caso di esito positivo della verifica, procederà con l'erogazione.

Orbene, durante tutta la fase di attivazione e anche successivamente, i beneficiari si interfaceranno direttamente con l'Operatore accreditato e non con Infratel Italia, inoltre solo l'Operatore accreditato può procedere ad eventuali integrazioni su richiesta di Infratel..

Dalla documentazione in atti non è dato comprendere se l'Operatore, che nella propria memoria sostiene di non ravvisare a proprio carico errori imputabili in merito alla mancata applicazione del voucher in oggetto, si sia di fatto attivato per sollecitare all'istante eventuali integrazioni di documentazione (verbale di consegna di cui all'Allegato B) onde evitare la sospensione dell'erogazione dello sconto sulla fatturazione.

In ordine ai reclami di parte Istante allegate alla presente procedura (si cfr. all. 11-12) non possono trovare accoglimento perché generici e tardivi, privi di indicazione delle fatture oggetto di contestazione e della ricevuta di avvenuta consegna all'Operatore.

In merito al recesso l'art. 1 comma 3 del D. L. n. 7/2007, come modificato dalla L. n. 124/2017, prevede che le spese di recesso devono essere "commisurate al valore del contratto e ai costi realmente supportati dall'azienda ovvero i costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio".

Al fine di poter correttamente quantificare tali spese, l'Autorità ritiene di definire il "valore del contratto" come il prezzo implicito che risulta dalla media dei canoni che l'operatore si aspetta di riscuotere mensilmente dall'utente che

non recede dal contratto (almeno fino alla scadenza del primo impegno contrattuale che, come è noto, non può eccedere 24 mesi).

Il valore del contratto così individuato rappresenta un limite alle spese che, se sostenute e giustificate, l'operatore può addebitare all'utente.

Le spese di recesso possono riguardare i costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza; la restituzione totale o parziale degli sconti su servizi e sui prodotti e il pagamento delle rate residue relative ai servizi e ai prodotti offerti congiuntamente al servizio principale.

Con riferimento a questi ultimi va rilevato il divieto che emerge dalla sentenza del Consiglio di Stato numero 4773/ 2015 che non consente agli operatori "di inserire tra i costi richiesti per la disattivazione anche i costi che sono ad essi estranei o non pertinenti come quelli sostenuti per l'attivazione del servizio anche se non addebitate all'utente nel corso del rapporto".

Pertanto l'operatore non può imporre all'utente che recede dal contratto il costo di un servizio o di un prodotto se non è stato previsto in fase di sottoscrizione. Se il servizio o il prodotto sono offerti in compravendita con pagamento rateizzato, nel caso di recesso anticipato, ossia prima di una data scadenza, l'operatore è tenuto a concedere gli utenti di scegliere fra il pagamento delle rate residue in un'unica soluzione o il rispetto della rateizzazione. (cfr. All. a Delibera n. 487/18/CONS).

In ordine alla facoltà di recesso dai contratti per adesione o per trasferimento delle utenze presso altro operatore, tale facoltà può essere esercitata in ogni momento essendo senza vincoli temporali; fatto salvo l'obbligo di preavviso che non può essere superiore a 30 giorni, coincidente con il lasso temporale necessario per il compimento da parte dell'Operatore di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento.

Orbene nel caso de quo la richiesta di disattivazione, come esplicitato nella propria memoria difensiva, è stata ricevuta da parte dell'Operatore in data 28.02.2024 mentre la disattivazione del contratto è avvenuta solo in data 08.04.2024, ossia dopo 40 giorni, ben oltre il termine di 30 giorni previsto dalla normativa di settore, con emissioni di ulteriori fatture dopo tale data. Stante, pertanto, l'irregolare emissione di fatture da parte dell'Operatore, deve trovare applicazione, in base all'orientamento dell'Autorità (cfr. Delibera n. 109/22/CONS), nel caso de quo, la disposizione contenuta all'art. 1 comma 292, della L. 160/2019 a mente della quale: "A decorrere dalla data di entrata in vigore della presente legge (01/01/2020) nei contratti di fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico nonché di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali sia accertata dall'autorità competente ovvero debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata autonomamente anche con modalità telematiche, l'illegittimità della condotta del gestore e dell'operatore interessato, per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei

conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, l'utente ha diritto ad ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100 euro.”

Alla luce di quanto sopra, può riconoscersi, a carico dell'Operatore, in favore dell'istante, la somma di € 100,00 (cento/00) per indebita fatturazione ex art. 1, comma 292, della L. 160/2019.

Infine, si rileva che le domande di parte istante volte ad ottenere “rimborsi o indennizzi” anche in via equitativa, contengono implicite pretese risarcitorie, le quali ai sensi del Regolamento, esulano dalle competenze dell'Autorità rientrando le stesse invece tra le competenze del giudice ordinario.

Pertanto, la domanda sub b) non può trovare accoglimento in questa sede.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 20, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto “del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”.

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo liquidare l'importo di euro 100,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e dalla documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXX, si propone, in parziale accoglimento dell'istanza del 22.10.2024 avanzata dalla società XXXXXXX S.r.l. P.IVA n.0057XXX770 titolare dell'utenza, nei confronti di Vodafone ITALIA S.p.A. (Ho.Mobile- Teletu), che l'Operatore provveda:

- a) indennizzare, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 100,00 (cento/00) per indebita fatturazione ex art. 1, comma 292, della L. 160/2019;

b) a stornare/ rimborsare le fatture emesse successivamente alla data del 08.04.2024, al netto di eventuali costi di chiusura del contratto di rete fissa e di rateizzazione dei servizi e/o prodotti.

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.

Potenza, 11/02/2025

IL PRESIDENTE

Avv. Assunta
Mitidieri

