

DETERMINA Fascicolo n. GU14/722829/2024**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

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

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza dell'utente XXX XXX, del 18/12/2024 acquisita con protocollo n. 0332436 del 18/12/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza del 18 dicembre 2024, il sig. XXX XXX (d'ora in poi, anche soltanto Istante od Utente) ha contestato a Vodafone Italia SpA /Ho.mobile-Teletu (d'ora in poi, anche solo Vodafone od Operatore) l'emissione di fatture in data successiva al recesso, specificando i fatti di seguito esposti. Titolare di un contratto relativo all'utenza n. XXXXXXXX, stipulato con Vodafone telefonicamente l'11 marzo 2023, in migrazione da Fastweb, con pec del 14 marzo 2023, inviata a Vodafone, esercitava il diritto di recesso per ripensamento. L'Operatore, non prendendo atto del recesso, emetteva due fatture che venivano contestate

con 6 reclami scritti, rimasti privi di riscontro. Nel precisare che Vodafone non ha mai attivato i servizi né consegnato il modem necessario per poter usufruire degli stessi, l'Istante ha richiesto: presa d'atto del recesso del 14 marzo 2024, con contestuale storno di tutto il ciclo di fatturazione e ritiro della pratica di recupero del credito, in totale esenzione costi; indennizzo per mancato riscontro al reclamo; penale ai sensi dell'art. 1 comma 292, della L. 160/201. Con relazione acquisita al fascicolo il 14 febbraio 2024, l'Istante ha replicato che: - l'Operatore, contravvenendo ai principi in materia di onere della prova, non ha provveduto ad allegare alcun elemento probatorio atto ad esonerarlo dalle proprie responsabilità riguardo alla mancata lavorazione del recesso per diritto di ripensamento, esercitato dall'utente in data 14.3.2023; - gli importi che l'Operatore asserisce essere insoluti si riferiscono a fatture non allegate; inoltre – come da costante orientamento AGCOM (delibera n. 38/22/CIR) - essi non sono dovuti, in quanto Vodafone ha omesso di dimostrare la regolare erogazione del servizio, quindi, la debenza degli stessi; - Vodafone non ha risposto ai reclami del 2 e del 17 aprile 2024. L'Istante ha concluso la replica, confidando nell'accoglimento integrale delle proprie domande, in quanto fondate, in fatto ed in diritto, nonché adeguatamente provate, con vittoria delle spese di procedura, in considerazione, anche, della mancanza di spirito conciliativo e di correttezza contrattuale dell'Operatore.

Vodafone ha depositato rituale memoria il 28 gennaio 2025, quindi nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (allegato A alla delibera A.G.Com.203/18/CONS, come modificato dall' allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), con cui ha puntualizzato che: - la richiesta di disdetta del 17 aprile 2024, con annessa cessazione della linea, è stata regolarmente gestita in data 15.5.2024, ovvero entro il termine previsto dalla normativa di settore; - quanto sopra, peraltro, è stato comunicato al cliente, a riscontro dei reclami ricevuti, con apposite note informative, con cui è stato reso edotto della correttezza della fatturazione emessa, poiché relativa a periodo antecedente al recesso; - in ogni caso, è opportuno porre in rilievo che l'eventuale fatturazione successiva alla disdetta validamente formulata o alla migrazione verso altro gestore non comporta, di per sé, il diritto all'indennizzo, bensì il diritto al mero storno o rimborso delle somme contestate. In particolare, la fattispecie in esame (fatturazione post recesso) – come da costante orientamento di AGCOM – non è equiparabile a quella dell'attivazione di servizi/profili tariffari non richiesti, sì da poter applicare, in via analogica, l'indennizzo previsto per quest'ultima dall'art. 8 del cd. Regolamento indennizzi (all. A alla delibera n. 73/11/CONS e ss. mm. e ii.). Del resto, nel caso di specie, l'attivazione dei servizi voce e ADSL è stata richiesta dall'Utente; - la parte ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore; - sotto il profilo amministrativo e contabile, l'Utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 16,10. Vodafone ha concluso la propria memoria, richiedendo il rigetto integrale delle domande ex adverso avanzate, consideratane, alla luce delle sopra esposte considerazioni, l'infondatezza, in linea di fatto e di diritto.

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS). Nel merito, si ritiene di poter parzialmente accogliere l'istanza nei limiti e per le ragioni di seguito esplicitati. L'Istante ha lamentato che l'Operatore non ha preso atto del recesso da lui esercitato per ripensamento dopo soli 3 giorni dalla stipulazione del contratto, avvenuta l'11 marzo 2024, in quanto ha continuato ad emettere fatture (2), tra l'altro, senza avere né attivato i servizi né consegnato il modem necessario per poterne fruire. È opportuno precisare che, in più occasioni, l'Istante cita l'11 marzo 2023, quale data di stipulazione del contratto, ed il 14 marzo 2023, come data di esercizio del diritto di recesso per ripensamento, ma trattasi di un refuso, posto che, dagli atti acquisiti, si evince che le date corrette siano, rispettivamente, l'11 marzo 2024 e 14 marzo 2024. Dal canto suo, Vodafone ha sostenuto che la richiesta di disdetta dell'Utente, datata 17 aprile 2024, è stata espletata il 15 maggio 2024, quindi, entro il termine previsto dalla legge, e che le fatture emesse si riferiscono a periodi antecedenti al recesso. Dalla documentazione versata in atti, nonostante quanto affermato nell'istanza, non risulta alcuna manifestazione di volontà di cessare l'utenza, formulata in data 14 marzo 2024. La predetta documentazione evidenzia, invero, che il diritto di recesso per ripensamento è stato esercitato dall'Utente con apposito modulo inviato a Vodafone con pec del 27 marzo 2024 ovvero sia oltre il termine (14 gg) all'uopo previsto dall'art. 52 del Codice del Consumo, e che la relativa richiesta è stata successivamente reiterata il 2 ed il 15 aprile 2024, stante il silenzio in merito dell'Operatore. Ad ogni buon fine, la richiesta di recesso del 27 marzo 2024 può ritenersi validamente esercitata ai sensi e per gli effetti dell'art. 1, comma 3, del Decreto Bersani (D.L. 31.1.2007 n. 7, convertito nella L. 2.4.2007 n. 40), secondo cui, nei

contratti per adesione (qual è quello oggetto della presente controversia) stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, il contraente ha la facoltà di recedere dal contratto con un obbligo di preavviso non superiore a trenta giorni e senza, tra l'altro, dovere sostenere spese non giustificate da costi dell'operatore. Ciò implica che, nel caso di specie, Vodafone avrebbe dovuto compiere tutte le operazioni di dismissione della linea entro il 26 aprile 2024 e richiedere all'Utente solo i costi sostenuti entro tale termine. L'Operatore – come sopra riportato - ha, invece, affermato di avere dato seguito ad una richiesta di recesso del 17 aprile 2024, definendola, nei termini, il successivo 15 maggio. Premesso che non risulta versata in atti un'istanza di recesso formulata dall'Utente il 17 aprile 2024, si rileva che l'Operatore, contravvenendo ai principi che presiedono alla disciplina dell'onere della prova, non ha comunque dimostrato l'impossibilità, riconducibile a causa ad esso non imputabile, di dare puntualmente seguito a quella, per prima presentata, del 27 marzo 2024. Inoltre, a fronte dell'affermazione dell'Utente che i costi di cui alle fatture emesse non sono dovuti, posto che il servizio non è mai stato attivato né il modem all'uopo necessario è stato consegnato, l'Operatore non ha contestato alcunché né addotto prove atte a dimostrare il contrario. Ad ogni modo, dalle fatture prodotte dall'Istante, pare, in effetti, evincersi che il servizio non sia stato mai attivato. La prima, emessa l'8 maggio 2024 n. XXXXXX, per l'importo totale di € 60,60, si riferisce a periodi di tempo (2 aprile - 2 maggio, per il costo dell'offerta; 3 marzo - 2 maggio, per lo sconto dell'offerta; 2 maggio 2024, per il costo rateizzato di attivazione) soltanto in parte ricompresi nel lasso temporale (27 marzo - 26 aprile 2024) entro cui Vodafone avrebbe dovuto lavorare il recesso. In ogni caso, i costi sono indicati in modo generico senza, cioè, specificare gli effettivi consumi dell'Utente. La seconda, emessa il 6 luglio 2024 n. XXXXXX, per l'importo totale di € 40,69, non solo non reca alcuna indicazione specifica delle singole voci di costo e degli effettivi consumi alle stesse associati, ma fa altresì riferimento ad un periodo (3- 14 maggio 2024) successivo al sopra indicato lasso di tempo. Né risulta acquisita agli atti documentazione dalla quale possa desumersi la generazione di traffico a consumo (voce e/o dati) da parte dell'Utente. In sostanza, le risultanze istruttorie non danno conferma certa dell'attivazione del servizio. Alla stregua delle su esposte considerazioni, le fatture sopra indicate non possono che essere integralmente stornate. Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo, si ritiene di non poterne disporre l'accoglimento. Tenuto conto della definizione di reclamo di cui al c.d. Regolamento indennizzi (all. A alla Delibera n. 73/11/CONS), tra le diverse pec prodotte dall'Utente, pare di poter assumere come primo reclamo quello inviato a Vodafone in data 20 maggio 2024, con cui l'Utente non si è limitato – come invece fatto con le pec precedenti - a rinviare il modulo del recesso “al fine di annullare il processo di attivazione fibra in corso”, ma ha altresì contestato l'emissione, a suo carico, delle 2 fatture sopra indicate, esplicitandone le ragioni, tra cui, in particolare, l'essere relative ad un periodo (marzo-aprile 2024) in cui il servizio veniva erogato da un altro operatore (Fastweb). In merito, si osserva che la comunicazione inviata dall'istante si sostanzia, sotto il profilo oggettivo, in una contestazione degli importi fatturati effettuata dopo la cessazione del rapporto contrattuale, sì che essa non può essere ricondotta alla fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP. Pertanto, la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta a reclamo non può essere accolta. Si ritiene, invece, di poter accogliere la domanda di corresponsione della penale ex art. 1, comma 292, della L. 27.12.2019 n. 160, che, in applicazione della disposizione citata, viene riconosciuta nell'importo di € 100,00. Si ritiene altresì di non poter accogliere la domanda di corresponsione delle spese di procedura, stante la scarsa precisione di entrambe le parti nell'espone e supportare con prove adeguate, le proprie ragioni.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 18/12/2024, è tenuta a provvedere allo storno integrale degli importi contabilizzati con le fatture (8 maggio 2024 n. XXXXXX e 6 luglio 2024 n. XXXXXX) emesse a carico dell'Istante in data successiva al recesso, per l'ammontare complessivo preteso di € 101,29 (centouno/29), con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito in totale esenzione costi. Vodafone dovrà, altresì, corrispondere all'Istante l'importo di € 100,00 (cento/00), a titolo di penale per illegittima fatturazione post recesso. L'Operatore è tenuto ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 gg dalla data di notifica dello stesso.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
ROBERTO SAINI