

DELIBERA N. 59/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)

(GU14/477900/2021)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 11 aprile 2024;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome,

conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza della società XXX, del 24/11/2021 acquisita con protocollo n. 0460621 del 24/11/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze n. 058619xxxx, n. 349473xxxx e n. 389142xxxx con la società Vodafone Italia Spa (Ho.Mobile - Teletu) di seguito per brevità Vodafone, lamenta la mancata conversione del contratto da *business* a privato.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

“Dal 2019 ho stipulato con la Vodafone un contratto per avere ADSL + portabilità di una sim collegata al piano + portabilità di una sim indipendente”.

“Quindi in fattura era presente il FISSO + MOBILE SIM RICARICABILE”.

“Dopo vari aumenti che hanno reso questo abbonamento sproporzionato per l’uso che ne faccio dal 2020 sto cercando di trasferire tutto da BUSINESS a Privato”.

“Più volte ho contattato in questi anni il call center per farmi seguire e fare questa procedura, ma (...) tutti gli operatori dicono cose contraddittorie”.

“Ho registrato anche 2 di queste ultime chiamate al call-center”.

“Nel 2021 ho richiesto la disattivazione della parte ADSL, perché non si poteva fare il passaggio a privato con la linea attiva ed a seguito di questo la sim collegata al piano ADSL è stata attivata con un nuovo piano che vincolava per altri 24 mesi”.

“Nelle ultime chiamate ho anche scoperto che ero ancora vincolato anche da un abbonamento di una delle sim (dove io non ho fatto richiesta di modifica del piano), quindi avrei dovuto attendere per non pagare penale”.

Riceveva da Vodafone comunicazione datata 24 dicembre 2021 avente ad oggetto “*Preavviso Limitazione Servizio*” relativa alla richiesta di pagamento delle fatture n. AN2133xxxx del 27/11/2021, n. AN1734xxxx del 28/09/2021, n. AN1340xxxx del 28/07/2021, n. AN0944xxxx del 27/05/2021 per un totale di 729,30 euro.

In pari data inviava comunicazione all’operatore con la quale rappresentava quanto segue: “*come già precedente comunicato il blocco della fatturazione è avvenuto quando è stata effettuata una tentata conciliazione tramite la tutela consumatori. Ad oggi è attivo un procedimento GUI4 tramite Conciliaweb Allego la ricevuta di un bonifico appena effettuato dell’importo di 158€ a saldo delle fatture insolute: AN0944xxxx AN1340xxxx AN1734xxxx AN2133xxxx L’ammontare dei 158€ pagati è stato calcolato basandomi sul fatto che se fossi passato ad un piano PRIVATO (come richiesto dal 2020), avrei speso da marzo a dicembre 2021 circa 7,90€ al mese, a sim = 15,80€ al mese x 10mesi (con altro operatore)*”.

Reiterava le proprie argomentazioni in data 10 gennaio 2022.

In data 28 aprile 2022 inoltrava al Corecom della Regione Toscana una richiesta di adozione di provvedimento temporaneo volta ad ottenere la riattivazione delle utenze mobili n. 349473xxxx e n. 389142xxxx che dal 19 Aprile 2022 erano state limitate nel servizio, potendo “*solo ricevere chiamate in entrata*” e “*dal giorno 26 Aprile 2022*” erano state “*completamente disattivate/sospese.*”

Pertanto, in data 4 maggio 2022, veniva emesso un provvedimento temporaneo in relazione alle richieste dell’istante all’esito del quale, l’operatore comunicava quanto segue: “*Vodafone evidenzia che non procederà alla riattivazione dei servizi. L’utente, difatti, non ha pagato le fatture per oltre un anno e ciò ha anche impedito la gestione della domandata conversione da business a consumer. Si fa presente, altresì, che fino a quando non è intervenuta la riduzione del servizio (che consentiva al cliente di ricevere ma di non chiamare) eseguita in data 19.4.2022, l’utente ha regolarmente utilizzato il servizio. Vodafone, inoltre, a tal riguardo, si rende disponibile a fornire a codesto Corecom il dettaglio delle chiamate eseguite a comprova di quanto sostenuto. Si precisa, poi, che il cambio offerta da un contratto per uso prevalente aziendale verso un uso privato non esime il cliente, che per sua stessa ammissione rimane sempre il medesimo titolare dei contratti, dal pagamento dei conti telefonici per i servizi resi da Vodafone e dallo stesso utilizzati. Si ricorda, infine, che la normativa Agcom consente all’operatore di disporre la sospensione del servizio in caso di ripetuti pagamenti, come nel caso di specie in cui l’utente non effettua pagamenti da più di 6 mesi antecedenti alla contestazione*”.

In data 18 novembre 2021 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) “*la nota di credito di tutte le fatture non pagate (che si accumulano non a causa mia ma dal ritardo nelle loro risposte)*”;
- ii) “*rimborso delle altre fatture pagate nel 2021*”;

iii) *“svincolo delle 2 sim da qualsiasi piano business per trasferirle in piano ricaricabile PRIVATO”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Vodafone ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito *“che non vi sono state variazioni dell'offerta commerciale senza consenso del cliente”* e che *“dalle verifiche effettuate, ad ogni buon conto, si evince che la disattivazione del servizio adsl è stata esperita in data 19.2.21 mentre la disattivazione delle altre utenze è stata effettuata in data 11.5.21”.*

“Per poter attuare i conguagli e la conversione che l'utente richiede, come peraltro comunicato all'istante, il Sig. XXX deve recarsi presso un rivenditore autorizzato poiché non è possibile esperire online la procedura”.

Nel merito, l'operatore ha eccepito che *“in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, “L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”. Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso”.*

“Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera”.

“Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente”.

L'operatore ha poi rappresentato *“l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.”*

Infine, Vodafone ha concluso per il rigetto dell'istanza.

3. La replica dell'istante.

La parte istante, ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, contestando quanto dedotto dall'operatore in merito alla carenza di prove a sostegno della propria posizione deducendo di *“aver caricato allegati a sostegno della [sua] tesi”* e nello specifico *“sono presenti fatture, file audio e 2 email PEC (...) inviate il 29 ottobre 2020 e non avendo ricevuto risposta, inoltrata ad altra email il 2 novembre 2020”.*

L'istante ha rappresentato che nelle sopra indicate comunicazioni era *“precisato palesemente, sia nell'oggetto che nel contenuto, il (...) voler passare da Business a Privato”*.

Alcuna risposta scritta preveniva all'utente che quindi continuava *“a contattare gli operatori del loro call-center, seguire le loro indicazioni”*.

“Nell'anno 2020 ho anche fatto alcune chiamate al centro Vodafone a me vicino, chiedendo loro supporto per fare il passaggio da Business a Privato, ma essendo in periodo di lockdown per via del covid, più volte i sistemi informatici ed operatori non potevano prendere la pratica e quindi non ho mai potuto concludere neanche con loro”.

L'utente ha quindi riepilogato i contatti con il *call center* dell'operatore rappresentando che *“da metà-fine 2019”* iniziava a chiedere il passaggio del contratto e della sim da Business a Privato e veniva a conoscenza che tale attività *“non era possibile farl[a] subito perchè la (...) SIM: 389142xxxx era ancora vincolata dopo aver accettato l'attivazione dell'opzione per avere 'internet illimitato”*.

L'istante riferiva di non essere stato a suo tempo informato *“che tale modifica avrebbe creato un NUOVA offerta con nuovo vincolo per 24 mesi, altrimenti di sicuro non [avrebbe]accettato”*.

Attendeva dunque lo *“scadere dei tempi di vincolo”*.

“A febbraio-marzo 2021” a seguito di ulteriori contatti con il *call center* dell'operatore veniva a conoscenza *“che era necessario prima disattivare l'ADSL collegata all'offerta della (...) SIM: 349473xxxx”* per passare da business a privato; ne chiedeva la disattivazione, ma non era informato dei costi di recesso.

Tramite il *call center* apprendeva *“che una volta disattivata l'ADSL, alla sim collegata sarebbe stato attivato un nuovo piano indipendente, con conseguente nuovo vincolo per ulteriori 24 mesi”*.

Precisava che stava *“facendo la procedura per poter[si] svincolare da Business e passare a Privato”* chiedendo espressamente che non *“fosse attivato un piano con abbonamento vincolante, ma uno ricaricabile libero”*.

Nei successivi contatti con il *call center* si informava *“sul ritardo con la disattivazione dell'ADSL”*.

Registrava le conversazioni con il *call center* la prima, agli atti, in data 14 maggio 2021, codice operatore 3xxxx (sig. Paolo).

In merito a quanto dedotto dall'operatore in memoria relativamente alla circostanza che non vi erano state variazioni dell'offerta commerciale senza consenso del cliente, l'istante ha dedotto che dalle fatture agli atti si evincono *“variazioni delle offerte, dei prezzi e date di attivazione/modifica”* e di non avere *“mai richiesto o autorizzato una modifica dell'offerta sul (...) numero 349473xxxx”* venendo però a conoscenza di una modifica effettuata *“in data 06/02/20”* che *“attivava nuovo vincolo per ulteriori 24 mesi”*.

Rilevava che *“nel contratto attivato in origine avev[a] scelto offerte che venivano dall'azienda pubblicizzate espressamente come tariffe fisse, 'PER SEMPRE”*.

Ricevuta la “*fattura di giugno*” rilevava che era stato addebitato “*il costo dell’ADSL anche per i mesi di ritardo nella disattivazione, mentre si sarebbe dovuta bloccare dalla data di richiesta (febbraio)*”.

Decideva di bloccare l’accredito automatico delle fatture sul conto corrente.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare:

con riferimento alla richiesta *sub iii)* di “*svincolo delle 2 sim da qualsiasi piano business per trasferirle in piano ricaricabile PRIVATO*” si osserva che la stessa non può formare oggetto della presente pronuncia in quanto trattasi di un’attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (Cfr. Delibera Agcom n. 169/19/CIR).

Per quanto concerne la domanda *sub i)* volta a chiedere “*la nota di credito di tutte le fatture non pagate (che si accumulano non a causa mia ma dal ritardo nelle loro risposte)*” in ottica di *favor utentis* sarà valutata come richiesta di storno della posizione debitoria e sarà trattata congiuntamente alla richiesta *sub ii)* avente ad oggetto il “*rimborso della altre fatture pagate nel 2021*”.

Nel merito.

La vicenda che ci occupa ha ad oggetto la mancata migrazione delle utenze n. 349473xxxx e n. 389142xxxx da *business* a privato.

La doglianza è fondata nei termini di seguito indicati.

Attesa la complessità della vicenda, giova riassumere brevemente, a chiarimento dell’intera vicenda, la rappresentazione dei fatti di parte istante che ha dedotto di avere più volte contattato il *call center* dell’operatore per ricevere informazioni circa la migrazione delle proprie utenze da *business* a privato senza dover sopportare costi per recesso anticipato, di avere seguito le indicazioni fornite dall’addetto del *call center*, ma di non essere riuscito ad ottenere quanto richiesto.

Al riguardo, l’istante ha rappresentato che, dopo avere effettuato le operazioni comunicate dall’addetto del *call center*, apprendeva che, seguendo le indicazioni fornite dall’incaricato dell’operatore, aveva acconsentito ad una modifica contrattuale e quindi permaneva un nuovo vincolo contrattuale decorrente dall’ultimo contatto con il *call center*.

Quindi, nonostante l’insistente richiesta di informazioni e delucidazioni, l’istante non riceveva dal gestore informazioni utili a comprendere lo stato dell’iter per la modificazione del servizio richiesto senza dover sopportare costi per recesso anticipato dall’offerta.

Sul punto si richiamano i doveri di correttezza e trasparenza che devono permeare il rapporto contrattuale e che implicano il dovere del gestore di comunicare all’utente, alla luce della delibera n.179/03/CSP, “*un’informazione completa circa le modalità*

giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi” e che a tal fine “gli organismi di telecomunicazioni si impegnano ad “informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse”.

Emerge, dunque, una condotta dell’operatore certamente censurabile sotto il profilo della violazione dei propri oneri informativi circa le modalità relative al passaggio delle utenze da *business* a privato dal momento che, a seguito dell’ascolto delle registrazioni dei contatti con il *call center*, si rileva che non sono state date chiare informazioni circa la procedura da seguire.

Dunque è evidente che la violazione degli obblighi informativi e la mancata trasparenza abbiano determinato il disservizio lamentato dall’utente, che ha comportato una mancata esecuzione della richiesta di migrazione delle utenze da *business* a privato, quale disagio certamente indennizzabile.

Pertanto, per quanto sopra esposto, in assenza, agli atti, di documentazione probatoria idonea ad escludere la responsabilità di Vodafone, si ritiene che sia da ascrivere a detto operatore, ai sensi dell’art. 1218 del codice civile, la responsabilità in ordine alla mancata gestione dell’utente e che, pertanto, debba essere riconosciuto all’istante un indennizzo che si ritiene di determinare in applicazione del criterio analogico di cui all’articolo 13, comma 7, del *Regolamento sugli indennizzi*. Per le fattispecie d’inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano, infatti, applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell’inadempimento.

Ne consegue che Vodafone è tenuto a corrispondere all’utente, in relazione alle utenze 349473xxxx e n. 389142xxxx, attesa la natura *business* delle utenze oggetto della controversia, l’indennizzo di cui all’articolo 4, comma 3, in combinato disposto con l’articolo 13, comma 3 e 7, del predetto *Regolamento*, per un importo totale pari ad euro 600,00 (seicento/00), nella misura massima, per complessivi giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 14 maggio 2021, data della prima telefonata agli atti al *call center*, al 18 novembre 2021, data dell’udienza di conciliazione, occasione del primo confronto fra operatore e utente (si vedano delibere Agcom n. 181/19/CIR, n. 29/20/CIR).

Viceversa, l’istante non ha diritto allo storno/rimborso della fatturazione in quanto la parte istante ha comunque usufruito del servizio (*ex plurimis* Delibere Agcom n. 67/15/CIR e n. 1/18/CIR).

Quindi, in parziale accoglimento delle domande *sub i)* e *sub ii)*, l’istante ha diritto all’indennizzo di euro 600,00

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti di VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell'istante l'importo pari ad euro 600,00 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 11 aprile 2024

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)