

DELIBERA N. 31/2023

**XXX/VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/520483/2022)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 04/09/2023;

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. 353/19/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni

di cui all'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XXX del 28/04/2022 acquisita con protocollo n. 0XX21 del 28/04/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla linea di tipo affari XXXX nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) “disattivazione su conguaglio servizi aggiuntivi mai richiesti nè sottoscritti per un totale di 5784 €, soluzione tantum telefoni addebitati 3023 €”;
- b) chiede “nota di credito per importo 5784,66 € per conguaglio servizi digitali sui servizi sim addebitati ma mai richiesti”; “rimborso delle rate telefono su disposizione bimestrale con normalizzazione delle tantum emesse di 3023,16 € su fattura n AOX265 del 26/02/2022”.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) rimborso di 3023,16 di servizi digitali non richiesti, gratuiti che hanno generato una penale non dovuta.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) l'utente ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione dei contratti, perciò, detto importo contestato, peraltro previsto contrattualmente, è richiesto per compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso mantenga il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi, garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione. La disattivazione, quindi, considerati i benefici tariffari di cui l'istante godeva, è da ritenersi anticipata e, pertanto, gli oneri di recesso sono dovuti conformemente alla disciplina corrente ed in particolare alla legge 40/2007, art. 1, in cui si chiarisce che è vietata la previsione di termini temporali fatti salvi, tuttavia, i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore;
- 2) i costi di attivazione sono dovuti, trattandosi di un importo che viene concordato tra le parti al momento della stipula del contratto e rappresenta il corrispettivo di un'attività che viene posta in essere al momento iniziale del rapporto contrattuale;

3) in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione: in assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente;

4) per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi, come previsto da Agcom nella determina n. 49/15/DIT la quale ha statuito, in aderenza a quanto disposto dall'art. 123 del codice della Privacy, che: "gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo";

5) in sede Corecom, è inammissibile ogni richiesta risarcitoria del danno.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

La domanda può essere parzialmente accolta come di seguito specificato.

Le richieste riguardanti lo storno/rimborso delle somme addebitate alla voce "conguaglio Babylon Mobile" e "Conguaglio servizi digitali" meritano accoglimento.

A questo proposito, va ricordato che, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass. Civ. Sez. II, 17 febbraio 1986 n. 947), la bolletta/conto telefonico, alla cui emissione l'utente non partecipa, si presenta in concreto come atto unilaterale di mera natura contabile non dissimile dalla fattura, che si limita a rappresentare una data situazione secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore e resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali; tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base del conto telefonico nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (cfr. anche Cass., Civ., 28 maggio 2004, n. 10313). Nella propria memoria Vodafone afferma che "la disattivazione, (...), è da ritenersi anticipata e, pertanto, gli oneri di recesso sono dovuti conformemente alla disciplina corrente ed in particolare alla legge 40/2007, art. 1, in cui si chiarisce che è vietata la previsione di termini temporali fatti salvi, tuttavia, i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore", senza tuttavia dar conto della corrispondenza degli importi fatturati a titolo di recesso anticipato ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione ai sensi dell'art. 1, comma 3) della L. 40/2007, "ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per poter procedere alla disattivazione" (v. in tal senso Agcom Delibera n. 70/10/CIR). Va inoltre rilevato che non è stato nemmeno dimostrato che le somme richieste potessero essere congrue rispetto ad eventuali vantaggi tariffari goduti o ad agevolazioni di prezzo applicate né eque e proporzionate al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta, come previsto dalla delibera Agcom n. 487/18/CONS (negli stessi termini, Corecom Piemonte, delibera n. 37/2019).

In conseguenza di quanto precede, l'istante ha pertanto diritto al rimborso/storno degli addebiti di cui al conto n. AO03481265 del 26 febbraio 2022, limitatamente alle somme riferite alle voci "Conguaglio servizi digitali" e "Conguaglio Babylon Mobile", con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa.

La richiesta di storno/rimborso delle rate riguardanti i dispositivi non può essere accolta trattandosi di materiale acquistato dall'istante all'atto della sottoscrizione del contratto, il cui prezzo va necessariamente corrisposto. La stessa delibera Agcom n. 487/18/CONS, a questo proposito, non esclude la corresponsione dei costi riguardanti servizi o apparati venduti a rate che erano stati offerti congiuntamente al servizio principale.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 25 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme eventualmente da corrispondere devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla XX, V.le XXX, 1 – 06XXX XXXe (Perugia), per i motivi sopra indicati:

A) l'operatore Vodafone Italia Spa, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare gli addebiti di cui alla fattura n. AO03481265 del 26 febbraio 2022, limitatamente alle somme riferite alle voci "Conguaglio servizi digitali" e "Conguaglio Babylon Mobile", con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa.

Le somme come sopra determinate andranno maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

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.

Perugia, 4 settembre 2023

IL PRESIDENTE

Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli