

DELIBERA N. 209/2022/CRL/UD del 08/09/2022

**Fxxx Txxx SRL / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/481592/2021)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 08/09/2022;

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;

VISTO l’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, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza di Fxxx Txxx SRL del 07/12/2021 acquisita con protocollo n. 0478054 del 07/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, società intestataria di 28 SIM per il servizio di telefonia mobile di tipo business, ha lamentato la illegittimità dei costi addebitatigli da Vodafone successivamente alla migrazione di tutte le proprie utenze. In particolare la società istante precisa che, dopo aver sottoscritto nel Gennaio 2020 un contratto con l'Operatore odierno convenuto, si trovava costretta a cambiare gestore dopo pochi mesi a causa dei frequentissimi disservizi di malfunzionamento delle schede, comportanti la completa assenza di rete. Per tali motivi, dopo aver segnalato a mezzo call center i lamentati malfunzionamenti ed aperti i relativi ticket di guasto, sottoscrivevano un nuovo contratto con terzo operatore, ricevendo tuttavia la fatturazione di ingenti addebiti per costi per recesso e/o cessazione. Detti costi, venivano contestati in quanto ritenuti non equi, sproporzionati ed applicati in violazione di quanto previsto dalla Delibera 487/18/CONS. Premesso quanto sopra, la società istante richiedeva lo storno totale dei costi per recesso e/o per differenze sulla scontistica non goduta, tutti contenuti nell'ultima fattura di chiusura ciclo.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore Vodafone, ritualmente costituitosi nel procedimento a mezzo memoria difensiva di parte, rileva preliminarmente come l'utente avesse effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto. Per tale ragione – recesso anticipato rispetto al vincolo promozionale – l'importo quantificato nella fattura di chiusura conto oggetto di contestazione è stato 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, stando alla ricostruzione difensiva del Gestore e considerati i benefici tariffari di cui l'istante godeva, è da ritenersi anticipata e, pertanto, i relativi oneri di recesso sono dovuti conformemente alla disciplina vigente. In particolare, evidenzia la Vodafone, che il proprio operato risulterebbe conforme 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. In relazione ai contestati costi di attivazione, inoltre, la Vodafone rileva come anche questi siano integralmente dovuti. Rileva, in ultimo, che l'utente, pur avendo fruito dei servizi, ha altresì omesso il pagamento delle fatture emesse successivamente alla fattura oggetto di doglianza e che sull'utenza risulta pertanto un insoluto residuo pari ad € 5.137,02. Deposita inoltre estratto della schermata anagrafica di sistema dell'odierno istante, da dove si evincerebbe la mancata presenza di ticket di reclamo per i lamentati disservizi. Insiste pertanto per il rigetto della domanda avversaria.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato. Per quanto concerne i contestati costi di disattivazione delle SIM, è necessario precisare che l'articolo 1, comma 3, della legge 40/2007 (c.d. decreto Bersani), secondo il quale "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese 98/15/CIR non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni.", non esclude l'applicazione di qualsivoglia costo a carico dell'utente al momento del recesso anticipato dal contratto, bensì ritiene nulle le clausole contrattuali che impongono agli utenti, al momento del recesso, spese non giustificate da costi degli operatori. L'Autorità, competente nella vigilanza sull'attuazione della suddetta normativa e sulle relative modalità, già nel febbraio 2009, avviò un'attività istruttoria finalizzata ad acquisire il dettaglio dei costi sostenuti dagli operatori nell'effettuazione delle operazioni di disattivazione per verificarne la correttezza dei costi stabiliti da ciascun operatore, eliminando alcuni costi ed approvando la previsione di altri; detta attività si è conclusa con la pubblicazione sul sito web dell'Autorità di quelli che sono i costi che gli operatori possono imporre. In riferimento al contributo richiesto da Vodafone all'istante a titolo di costi variabili anche riconducibili sotto la voce "costi di attivazione", occorre precisare quanto segue. Come correttamente evidenziato dall'istante l'Autorità ha adottato apposite Linee guida (facciamo riferimento alla delibera n. 487/18/CONS) oltre a svolgere un'attenta azione di vigilanza sulle spese di dismissione e di trasferimento dell'utenza applicate dagli operatori in caso di recesso anticipato. Nella citata Delibera le linee guida prevedono che: a) i costi di dismissione e migrazione della linea non possano eccedere il canone mensile mediamente pagato dall'utente o se più bassi i costi effettivamente sostenuti dagli operatori per dismettere o trasferire la linea e che b) la restituzione degli sconti dovrà essere equa e proporzionata al valore del contratto ed alla durata residua della promozione; questo significa che la restituzione degli sconti applicati al momento dell'adesione all'offerta promozionale si somma ai costi di dismissione e tali somme non sono commisurate al prezzo implicito del contratto, ma devono essere eque e proporzionate al valore del contratto e alla durata residua della promozione. In pratica

secondo l'Agcom, l'equità in questione è data dalla "differenza tra il ricavo atteso" (calcolato moltiplicando il prezzo implicito del contratto per i mesi di durata dello stesso fino al recesso) e "ricavo effettivamente riscosso" dall'operatore fino al momento del recesso. Nel caso che qui ci occupa, la Vodafone ha richiesto un importo di "costi variabili" per € 3.278,00 il quale, nel caso in esame, non può prescindere dalla presenza di una "vacatio contrattuale" di quindici mesi (sui 24 contrattualmente previsti); pertanto, così distribuito nell'arco temporale, il costo in parola può essere computato quale un addebito mensile di circa € 218,50 per tutte le utenze. Tale importo, inoltre, deve comunque essere commisurato alla natura del contratto (di tipo business) e va ulteriormente proporzionato considerando le 28 utenze attive in Vodafone, con la conseguenza che, di fatto, il Gestore ha richiesto un importo – da ritenersi congruo – pari ad € 7,80 per ciascuna SIM sui mesi residui di recesso anticipato. Ad ogni buon conto, si rileva come il contributo di attivazione è un importo che viene concordato tra le parti al momento della stipula del contratto e deve essere considerato come il corrispettivo di un'attività che viene posta in essere al momento iniziale del rapporto contrattuale. E' facoltà del Gestore concordare che l'importo possa essere versato dall'utente in un'unica soluzione all'inizio del contratto ovvero versato ratealmente, con la conseguenza che in caso di risoluzione anticipata del rapporto, le dette rate andranno versate in un'unica soluzione. Inoltre la scrivente Autorità non ritiene provata dall'istante la correlazione tra il contestato disservizio di malfunzionamento delle linee mobili ed il recesso, in quanto lo stesso non è stato adeguatamente circostanziato nel tempo e neppure supportato da un'adeguata documentazione probatoria. Ed invero, l'assenza di reclami scritti – pur in presenza di numeri di ticket guasto, i quali vieppiù venivano confutati dalla convenuta – non permette di comprendere l'arco temporale del disservizio, se lo stesso avesse riguardato solo alcune o tutte le SIM in questione e, più in generale, la reale entità del disservizio. La conseguenza è che risulta impossibile valutare se la gravità dell'inadempimento contestato al Gestore fosse tale da giustificare una risoluzione anticipata in esenzione spese.

DELIBERA

Articolo 1

1. Si rigetta l'istanza della Fxxx Txxx S.r.l. nei confronti della società VODAFONE per le motivazioni di cui in premessa.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to