

DELIBERA N. 293/2022/CRL/UD del 08/09/2022
Fxxx N. A. xxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/467802/2021)

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 N. A. xxx del 21/10/2021 acquisita con protocollo n. 0416452 del 21/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Fxxx N. A., a mezzo istanza di definizione GU14, lamentava l'addebito di costi di recesso non giustificati ed in violazione degli obblighi contrattuali, relativamente al formalizzato recesso della propria linea business 06.8xxxxxxx (codice cliente 7.2413102). In particolare, l'utente contesta che le venivano addebitati rispettivamente gli importi di € 46,84 ed € 555,08, a seguito del recesso via PEC del 14.12.2019, rimesso al Gestore Vodafone “dopo aver appurato la scarsa qualità del servizio offerto”, con precipuo riferimento alla insufficiente velocità di connessione della linea ADSL. La velocità riscontrata dall'utente era, negli effetti, pari a 6 mega a fronte dei 20 contrattualmente promessi dall'Operatore in sede contrattuale. Per tali motivi, l'istante rivendicava la piena legittimità dell'interruzione del rapporto contrattuale, contestando gli oneri per recesso anticipato fatturati e prelevati dalla Vodafone sul conto corrente, in assenza, peraltro, di un'autorizzazione all'addebito bancario. Inoltre, l'utente sul medesimo punto, contesta di non aver sottoscritto il contratto con il Gestore, né di aver validamente autorizzato il vincolo temporale di 24 mesi, considerato – in ogni caso – vessatorio ed illegittimo, avendo il Cliente solo formalizzato un'attivazione vocale. Premesso quanto sopra richiedeva:

- i. il rimborso di € 601,92, in quanto addebitato illegittimamente in violazione dei patti contrattuali;
- ii. il risarcimento del danno non patrimoniale quantificato in € 400,00, oltre al
- iii. rimborso delle spese di procedura per € 300,00 più accessori di legge.

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. A sostegno della propria tesi, contesta l’inammissibilità nella presente procedura delle richieste di natura risarcitoria e rileva la mancata produzione dei reclami o di altre forme di contestazione del disservizio subito da parte dell’utente; ed invero, la presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi assume un peso determinante ai fini dell’accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie da parte dell’Autorità adita.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’Art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. i. Sulla domanda di rimborso delle fatture emesse dal Gestore successivamente al recesso PEC del 14.12.2019 si osserva che la stessa è ammissibile e deve essere accolta nei limiti di seguito riportati. Ebbene, la parte istante, contesta l’indebita fatturazione del Gestore relativa ad una promozione alla quale l’utente aveva aderito solo telefonicamente nel mese di novembre 2019, contestando che la Vodafone avesse successivamente inviato il modulo contrattuale e, in ogni caso, che la Sig.ra Fxxx avesse sottoscritto alcunchè. Ciò premesso, a fronte della contestazione dell’utente circa l’effettiva sottoscrizione del contratto, sarebbe stato onere probatorio dell’operatore telefonico fornire la prova della conclusione del medesimo. Onere che evidentemente non è stato assolto, in quanto l’Operatore si è limitato a produrre la fattura di chiusura conto. Infatti la fattispecie rientra nell’ambito disciplinare dei c.d. “contratti a distanza” di cui agli artt.49 e segg. del Codice del Consumo, come modificato dal D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21, e disciplinato dalla Delibera n.520/15/CONS con riferimento ai contratti per la somministrazione di servizi di comunicazione elettronica, conclusi con tale tecnica di comunicazione. Per i contratti stipulati a far data dal 13 giugno 2014, le società che effettuano vendite di prodotti o servizi utilizzando tecniche di comunicazione a distanza (telefono, e-commerce, posta) devono rispettare le novità normative introdotte dal D.Lgs 21 febbraio 2014 n. 21 al Codice del Consumo (D. lgs. 6 settembre 2005 n. 206) in recepimento della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori. Questa riforma, tra le numerose modifiche apportate per regolare il rapporto tra imprese e consumatori, prevede significativi cambiamenti con riferimento ai requisiti formali per la conclusione dei contratti stipulati mediante l’uso del telefono. In pratica non è più sufficiente che il compratore accetti verbalmente l’offerta formulatagli nel corso della conversazione con l’operatore, ma occorrerà che il documento contrattuale – reso in forma scritta o su supporto durevole – sia sottoscritto dal cliente a conferma del consenso già espresso

attraverso il vocal order. Dette conferme possono essere effettuate, se il consumatore acconsente, anche su un supporto durevole. Tale previsione comporta la necessità di ottenere la firma del consumatore o l'accettazione scritta dell'offerta affinché sorga il vincolo contrattuale a carico delle parti; in mancanza di questo requisito formale non può dirsi perfezionato il contratto. Ciò equivale a dire che il contratto non può essere concluso con la sola registrazione telefonica nel corso della quale il consumatore riceve verbalmente ed accetta l'offerta, ma è necessario che segua l'invio al consumatore della proposta scritta di contratto e l'accettazione scritta del consumatore. La ratio della previsione sta dunque nel rafforzamento della già esistente tutela a favore del consumatore, che deve ritenersi vincolato solo a seguito di adeguata presa di conoscenza delle condizioni contrattuali già rappresentategli per telefono, in modo da evitare la possibilità di subire contratti, condizioni, servizi e, come nel caso di specie, condizioni tariffarie non capite o non richieste. Nel caso che ci occupa, l'invio all'utente del contratto da sottoscrivere, lo avrebbe posto nella condizione di ripensarci, entro i termini previsti dagli artt. 64 e seguenti del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), non attivando il servizio ed evitando l'addebito di costi non desiderati. Dunque il mancato invio del modulo di conferma del contratto all'utente, non solo ha prodotto un vizio del consenso, ma non ha consentito all'utente di ripensarci entro i quattordici giorni successivi. In mancanza di questo requisito formale il contratto non sorge in capo al cliente che quindi non sarà obbligato a corrispondere il prezzo previsto per l'abbonamento, né a suo carico potranno essere poste ulteriori obbligazioni accessorie. Pertanto, in mancanza di controprova da parte di VODAFONE sull'esistenza di un regolare rapporto contrattuale, l'obbligazione non è mai sorta e l'utente avrà diritto alla restituzione di quanto indebitamente versato a titolo di corrispettivo. Alla luce delle suesposte considerazioni, l'utente ha diritto quindi al rimborso della somma di € 601,92, prelevata indebitamente sul conto bancario, successivamente al recesso PEC del mese di dicembre 2019. ii. Viceversa, per quanto attiene la richiesta di risarcimento del danno non patrimoniale formulata in istanza, si osserva come la stessa sia palesamente inammissibile nel presente procedimento, stante la preclusione prevista dal Regolamento vigente in termini di procedura. Ed infatti, per vedersi soddisfare siffatte richieste soccorre quanto previsto al comma 5 dell'art. 20 all. A Del Delibera 353/2019/CONS a mente del quale: "Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno". iii. In ultimo, per quanto riguarda la richiesta di riconoscimento delle spese di procedura, si precisa che la stessa non può essere accolta, attesa la natura gratuita della procedura telematica del ConciliaWeb, la gestione di tutte le udienze in remoto e l'assenza in atti di spese documentate e giustificate.

DELIBERA

Articolo 1

1. Si accoglie parzialmente l'istanza della Sig.ra N. A. Fxxx nei confronti della società VODAFONE S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società VODAFONE S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza ed entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

- i. euro 601,92 (Seicentouno/92) a titolo di rimborso, previo storno delle relative fatture, dei costi addebitati successivamente al recesso/ripensamento.
- ii. Si dispone altresì lo storno dell'insoluto, laddove presente, a carico dell'utente, in quanto afferente a servizio disdettato.

3. 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.

4. 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

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini