AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA 408/2023/CRL/UD del 08/09/2023
Vxxx SRL / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/532698/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **08/09/2023**;

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;

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 Vxxx SRL del 17/06/2022 acquisita con protocollo n. 0191899 del 17/06/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente, titolare dell’utenza business di telefonia mobile codice cliente 7.169xxx, nell’istanza presentata in data 17/06/2022 ha rappresentato quanto segue: in seguito al recesso anticipato dal contratto si è visto recapitare la fattura n. AN17339052 del 28.09.2021 – e altre ne sono seguite – di 973,46euro nella quale venivano addebitati, alla voce “Conguaglio Babylon Mobile”, costi per un importo totale di € 655,72 + IVA corrispondenti al contributo di cessazione anticipata. L’utente ha rappresentato di aver fatto reclamo a mezzo pec in data 08/10/2021 Ha svolto il tentativo di conciliazione, conclusosi con verbale di mancato accordo il 24/05/2022 (UG/468890/2021). L’utente ha contestato fatture per addebito costi del recesso anticipato e ha quindi chiesto lo storno della fattura contestata e delle successive emesse ed emettende, fino a fine ciclo fatturazione e ritiro della pratica dal recupero crediti, rinnovando la volontà di disdetta.

2. La posizione dell’operatore

Nel corso del procedimento l’operatore controparte ha avanzato le seguenti argomentazioni contenute nella memoria depositata in data 01/08/2022: a) L’operatore contesta le affermazioni e le obiezioni dell’utente e, nel merito, rileva che l’importo addebitato 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. Da ciò, ribadisce l’operatore, discende che, in seguito e per effetto della disattivazione anticipata, gli oneri di recesso sono comunque 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. Per quanto concerne i costi di attivazione, anche questi sono dovuti e l’operatore porta a sostegno della sua tesi una recente Delibera del Corecom Sardegna emessa nell’ambito del procedimento GU14/67355/2019 nella quale viene precisato che: “il contributo di attivazione è 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. Tale importo può essere

versato dall'utente in un'unica soluzione all'inizio del contratto o ratealmente. Pertanto, l'esercizio da parte dell'utente del diritto di recesso a seguito di modifiche delle condizioni contrattuali deve avvenire entro 30 giorni dalla comunicazione delle medesime modifiche e determina la cessazione del contratto stesso senza alcun addebito per costi relativi alla cessazione. Non può evidentemente determinare il venire meno di un debito pregresso il cui pagamento era stato dilazionato, come analiticamente disposto dalla Delibera 519/15/CONS". Stante quanto su illustrato, l'operatore ribadisce la correttezza della fattura AN17339052 e conferma l'obbligazione di pagamento a carico dell'utente. b) In seconda istanza l'operatore afferma che non risulta pervenuto alcun reclamo in forma scritta da parte dell'utente e perciò rigetta anche ogni possibile indennizzo ai sensi della Del. 347/2018/CONS. c) In via subordinata, infine, l'operatore richiede che in caso di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 1.301,38.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che la richiesta dell'istante sia parzialmente accoglibile per le motivazioni di seguito illustrate. Trattasi di utenza business di telefonia mobile a cui sono abbinate 5 SIM e per le quali è stato stipulato contratto con vincolo di durata di 24 mesi. Dalla lettura della fattura contestata (AN17339052 del 28.09.2021 - all.1 in fascicolo) risulta che 4 di queste SIM, abbinate all'offerta Zero: Red Pass Unlimited e attivate il 6/04/2021, sono state disdettate prima dei 24 mesi. La quinta SIM, abbinata all'offerta Zero:Infinito Business Gold Edition, risulta attivata dall'8/07/2020 e ancora attiva alla data della fattura contestata. La fattura in contestazione è di importo pari a 973,46 € IVA inclusa e di essa l'utente richiede in questa sede lo storno integrale, alla luce del fatto che vi vengono addebitate, alla voce Babylon Mobile, spese di attivazione per un importo totale pari ad 655,72 €+ IVA. Si premette che dalla documentazione depositata in fascicolo e dalle scarne informazioni fornite non è dato conoscere la data del recesso, la modalità di comunicazione all'operatore né tantomeno le ragioni alla base (es. modifica unilaterale delle condizioni contrattuali) e che l'utente non ha depositato il contratto stipulato con l'operatore e neanche le altre fatture successive a questa in contestazione, delle quali chiede comunque lo storno integrale, né tanto meno ha depositato il reclamo che dichiara di aver redatto a mezzo pec in data 8/10/2021. Questi documenti avrebbero permesso di inquadrare meglio la fattispecie al fine di poter deliberare al meglio nel caso che occupa. Tutto ciò premesso, corre in ogni caso l'obbligo di precisare che in via generale sono illegittimi i costi per recesso anticipato e le spese di attivazione poste a carico dell'utente in caso recesso anticipato. Questo perché la legge n. 40/2007 riconosce al consumatore la facoltà di recedere in ogni momento dai contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazione elettronica o di trasferire la propria utenza presso altro operatore, con il solo obbligo del preavviso (di 30 giorni).

Inoltre, il recesso o il trasferimento devono essere garantiti senza ritardi e senza penali: gli unici importi ammessi sono le “spese giustificate da costi dell’operatore”, ossia le spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo sopportato da quest’ultimo per procedere alla disattivazione o al trasferimento dell’utenza, spese di cui l’operatore deve comunque fornire prova. Sul punto, il comma 3 del medesimo art. 1, prevede che “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 non giustificate da costi dell’operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni“. A tale proposito le Linee Guida (6.3) chiariscono che “Per essere in linea con l’intenzione della Legge n. 40/2007, il concetto di pertinenza del costo dovrà essere interpretato in senso oggettivo ed imparziale, valido per tutti gli operatori e secondo criteri di causalità/strumentalità dei costi/ricavi. Si ricorda al riguardo che secondo la prassi nazionale e internazionale utilizzata da Società di Revisione indipendenti, si considerano come pertinenti “i ricavi e i costi attribuiti alle componenti e/o ai servizi in base all’analisi diretta della loro origine, cioè tenendo conto della causa che ha comportato il conseguimento del ricavo, il sostenimento del costo, l’acquisto di un’attività o l’insorgere di una passività”. In conclusione, l’utente ha diritto allo storno di quanto indebitamente fatturato come costo di attivazione e corrispondente alla voce “Conguaglio Babylon Mobile” di importo pari a 163,93euro al netto di IVA per ogni SIM e che, per le quattro SIM, produce un costo di 655,72 €, al netto di IVA. Questa somma va stornata e, alla voce in fattura corrispondente all’IVA totale andrà sottratta l’IVA calcolata sui 655,72 € del Conguaglio Babylon Mobile per le 4 SIM. Le altre voci della fattura contestata restano a carico dell’utente. Sul punto perciò la richiesta dell’utente è accoglibile e la fattura di cui in contestazione viene stornata dell’importo pari a 655,72 piu IVA. Sono altresì illegittime tutte le fatture successive al recesso nelle voci di spesa che si riferiscono a costi di recesso anticipato e/o di disattivazione. Si compensano le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l’istanza della Vxxx Srl nei confronti della società Vodafone, che pertanto è tenuta a stornare, nella fattura n. AN17339052, l’importo di € 655,72 più IVA.

2. 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.

3. 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, **08/09/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to