

DELIBERA 207/2023/CRL/UD del 10/05/2023
E. Bxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/393687/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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 E. Bxxx del 13/02/2021 acquisita con protocollo n. 0078238 del 13/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente lamenta "hanno bloccato i miei cellulari; mancato accordo cifre esorbitanti dicendo che loro stanno nel giusto". Blocco IMEI per motivi amministrativi. Data riscontro blocco 30/12/2019. Richiesta € 1000.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, nelle proprie memorie difensive, in relazione alle contestazioni dell'utente, afferma la correttezza della fatturazione emessa, evidenziando in proposito che l'utente avrebbe effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto. In considerazione di ciò, aggiunge l'operatore, 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. In relazione ai costi di attivazione, poi, l'operatore rileva che gli stessi sono dovuti, portando a supporto precedenti del Corecom Sardegna. L'operatore lamenta poi la mancanza di qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM. Vodafone, infine, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte dell'utente. In conclusione, sotto il profilo amministrativo e contabile, l'operatore precisa che le utenze dell'istante sono disattive e risulta essere presente un insoluto di euro 3.829,41.

3. Motivazione della decisione

3.1 Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Difatti, sebbene l'istanza di definizione dell'utente sia piuttosto "essenziale" nel suo contenuto, è comunque possibile, anche in considerazione delle difese esposte dall'operatore nella propria memoria, stabilire con precisione l'oggetto della controversia. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

3.2 *Sulla fatturazione e sui costi di recesso.* In argomento appare opportuno preliminarmente passare in rassegna le fatture agli atti. La prima fattura che viene in rilievo è quella contraddistinta dal n. AL09293827 del 22 maggio 2019 di importo pari ad complessivi euro 298,63, dalla quale risultano addebitati all'utente i servizi (i) "Giga In&Out", riferito a due utenze di telefonia mobile, (ii) "Internet Unlimited +" riferito ad una utenza di telefonia fissa, e l'offerta (iii) "Entertainment" (vodafone TV e Now TV)

associata alla predetta utenza di telefonia fissa, a cui si devono aggiungere le rate per ben quattro diversi dispositivi. Dalla medesima fattura risulta anche l'addebito di contributi per l'attivazione di rete fissa per complessivi euro 12,96. Nessuno dei servizi o dispositivi de quibus è stato contestato dall'utente, per cui alcuna questione può sorgere sul fatto che siano stati effettivamente richiesti dallo stesso utente e dunque sulla debenza del corrispettivo richiesto dall'operatore. A questa prima fattura, ne seguono altre tre, tutte successive al recesso dal rapporto contrattuale: la prima avente n. AL133557686 del 20 luglio 2019 di euro 1.113,33; la seconda avente n. AL176693593 del 20 settembre 2019 di euro 863,11; e la terza avente n. AL 21526888 del 13 novembre 2019 di euro 1.554,34. In relazione a dette fatture si pone il problema della debenza dei costi di recesso ivi indicati. Per quanto riguarda le spese di recesso si premette che la legge 4 agosto 2017, n. 124 ha integrato la disciplina sui costi di recesso prevista all'articolo 1, comma 3 del decreto n. 7/2007, come convertito, confermando il principio generale per cui non possono essere imputate all'utenza "spese non giustificate da costi degli operatori" e specificando che le spese di recesso devono essere "commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio". Secondo quanto precisato nelle Linee guida dell'Agcom in tema di modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione (delibera n. 487/18/Cons), le spese di recesso a cui l'utente può andare incontro possono essere ricondotte a tre categorie principali: a) i costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza; b) la restituzione totale o parziale degli sconti sui servizi e sui prodotti; c) il pagamento delle rate residue relative ai servizi e ai prodotti offerti congiuntamente al servizio principale. Tali categorie di spese di recesso verranno trattate partitamente di seguito

3.2.1 *Sui costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza.* Le spese di recesso possono riguardare, come esposto, anzitutto "i costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza", che, per espressa previsione, "devono essere commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio". Il riferimento "al valore del contratto", secondo le predette Linee guida, va considerato "come il prezzo implicito che risulta dalla media dei canoni che l'operatore si aspetta di riscuotere mensilmente da un utente che non recede dal contratto (almeno fino alla scadenza del primo impegno contrattuale che, come è noto, non può eccedere i 24 mesi)" e, inteso in tal senso, esso "rappresenta un limite alle spese che, anche se sostenute e giustificate, l'operatore può addebitare all'utente.". Se ne deduce che le spese di recesso "non possono eccedere il valore minimo tra il prezzo implicito dell'offerta ed i costi realmente sostenuti dall'operatore, anche se giustificati". Tanto premesso, si deve osservare che nell'ultima delle fatture emesse in fase di chiusura del rapporto contrattuale (AL 21526888 del 13 novembre 2019 di euro 1.554,34) risulta addebitata la somma di euro 22,95 a titolo di "Contributo per migrazione linea" la quale è, all'evidenza, illegittima, poiché, per quanto emerge dagli atti della procedura, non sembra che vi sia stata alcuna migrazione di linea che possa giustificarla. Mentre è legittimo l'addebito, sempre riportato nella fattura di cui sopra, di euro 40,00 per la

disattivazione del servizio per mancato pagamento (“Add. disatt. Mancato pagamento”), in quanto riconducibile alla voce di spesa di cui trattasi. In conclusione, dalla fattura n. AL 21526888 del 13 novembre 2019 di euro 1.554,34 va stornata la somma di euro euro 22,95 a titolo di “Contributo per migrazione linea”, perché indebita.

3.2.2 *Sulla restituzione totale o parziale degli sconti sui servizi e sui prodotti.* Come esposto, secondo le richiamate Linee guida, le spese di recesso possono riguardare anche “la restituzione totale o parziale degli sconti sui servizi e sui prodotti”, spesa questa che, come viene evidenziato, va a sommarsi alle altre spese di recesso, e per la quale non vale il principio di commisurazione ai costi reali sopportati dall’azienda, in quanto esse “devono essere eque e proporzionate al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta”, in conformità a quanto stabilito dall’articolo 1, comma 3-ter, del citato Decreto legge sopra citato. Ne consegue che la restituzione degli sconti può avvenire nel limite pari “alla differenza tra la somma dei canoni che l’operatore avrebbe riscosso qualora fosse stato applicato il prezzo implicito e la somma dei canoni effettivamente riscossi dall’operatore fino al momento del recesso”. Tanto premesso, facendo riferimento alla prima delle fatture in atti, che è, per quanto consta, l’ultima fattura emessa ancora pendente il rapporto contrattuale tra le parti, e che per questo assume grande importanza ai fini che qui interessano, il solo sconto applicato, così come risulta dal “dettaglio sconti e promozioni” della fattura, è quello di euro 9,98 previsto per l’offerta “Internet Unlimited + - fino a 100 Mega” associato alla linea fissa. Ciò significa che in sede di chiusura del contratto l’operatore avrebbe potuto richiedere la restituzione solo di detto sconto, essendo il solo documentato in fattura, e non avendo provato l’applicazione di sconti ulteriori, onere su di esso gravante ex art. 2697 c.c. Ne consegue che tutti gli addebiti relativi ad “Recesso anticipato Offerta rate”, all’evidenza riconducibili alla voce di spesa di cui trattasi, presenti nelle varie fatture devono considerarsi illegittimi e quindi non dovuti, in quanto, come esposto, non trovano giustificazione negli sconti applicati dall’operatore. In conseguenza di ciò, dalla fattura avente n. AL133557686 del 20 luglio 2019 di euro 1.113,33, dovrà essere stornata la somma di euro 204,92, dalla fattura avente n. AL176693593 del 20 settembre 2019 di euro 863,11, dovrà essere stornata la somma di euro 491,80 e dalla fattura n. AL 21526888 del 13 novembre 2019 di euro 1.554,34 dovrà essere stornata la somma complessiva di euro 377,05. Del pari, dovranno esse stornate dalla fattura da ultimo indicata gli importi di euro 19,67 a titolo di “Contributo anticipato dell’offerta” e di euro 49,59 a titolo di “corrispettivo recesso anticipato-3421219490”.

3.2.3 *Sul pagamento delle rate residue relative ai servizi e ai prodotti offerti congiuntamente al servizio principale.* Da ultimo, nelle spese di recesso in senso lato rientrano anche “il pagamento delle rate residue relative ai servizi e ai prodotti offerti congiuntamente al servizio principale”, con la precisione, però, riportata nelle Linee guida che “gli operatori devono sempre concedere agli utenti che decidono di recedere anticipatamente dal contratto la facoltà di scegliere se continuare a pagare le rate residue ovvero pagarle in un’unica soluzione.” al fine di assicurare “garantita la piena libertà di recedere dal contratto.” e ciò a prescindere dall’oggetto della rateizzazione “sia esso la compravendita di un servizio – quale l’attivazione e la configurazione della linea e/o dei



dispositivi, l'assistenza tecnica anche offerta su base continuativa – o di un prodotto offerto congiuntamente al servizio principale.” Resta in ogni caso fermo il principio affermato dal Consiglio di Stato nella sentenza n. 4773/2015 per cui non è consentito agli operatori “d’inserire fra i costi richiesti per la disattivazione anche costi che sono ad essa estranei o non pertinenti come quelli sostenuti per l’attivazione del servizio, anche se non addebitati all’utente nel corso del rapporto”. Tanto premesso, nella prima fattura in atti, che, come esposto, deve considerarsi l’ultima fattura emessa in pendenza del rapporto contrattuale tra le parti, e che per questo assume rilievo ai fini delle condizioni applicate all’utente, in difetto di altre indicazioni utili, viene esposto lo stato dei dispositivi offerti in pagamento dilazionato, che si riporta di seguito: - Rata Offerta Terminale – 34869xxx - APPLE IPAD 2018 Totale importo residuo 300,00; - Rata Offerta Terminale - 3314827365 - SAMSUNG GALAXY NOTE 9 Totale importo residuo 249,75; - Rata Offerta Terminale – 34781xxx - APPLE IPHONE XS Totale importo residuo 624,75; - Rata Offerta Terminale – 34856xxxx - HUAWEI P30 Totale importo residuo 260,71 In considerazione di quanto esposto, la richiesta di pagamento delle rate residue in unica soluzione dei prodotti o dei servizi legati al servizio principale è legittima solo se l’operatore abbia effettivamente concesso all’utente di scegliere se continuare con il pagamento dilazionato o se effettuare il saldo in un’unica soluzione. Ora, poiché non v’è prova che l’operatore abbia comunicato all’utente tale possibilità di scelta (nulla viene peraltro dedotto nella memoria difensiva dell’operatore), la richiesta di tali addebiti deve per l’effetto considerarsi illegittima, e trattandosi, all’evidenza, di una condotta lesiva dei diritti dell’utente, ai sensi dell’art. 20, comma 4, Delibera 353/2019/CONS, norma a mente della quale “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”, è possibile ordinare all’operatore di comunicare all’utente la possibilità di scelta tra il pagamento dilazionato dei dispositivi associati alle offerte principali e il saldo in un’unica soluzione delle rate residue. Per quanto riguarda poi l’addebito di euro 65,60 per “Contributo attivazione Vodafone Tv” e di euro 193,60 per “Contributo attivazione Vodafone”, sebbene trattasi di importi potenzialmente dovuti, anche in questo caso l’operatore non ha fornito prova di aver offerto all’utente, come dovuto, la possibilità di scegliere tra il pagamento delle rate residue in un’unica soluzione o il rispetto della rateizzazione.

3.3 *Sulle spese di procedura.* Non si ravvisano i presupposti per la liquidazione delle spese di procedura, che pertanto si compensano.

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 sig.ra B. Exxx nei confronti della società Vodafone Italia Spa (Ho. Mobile - Teletu), che pertanto è tenuta:

- a stornare dalla fattura avente n. AL 21526888 del 13 novembre 2019 di euro 1.554,34 la somma di euro 22,95 a titolo di "Contributo per migrazione linea";
- a stornare dalla fattura avente n. AL133557686 del 20 luglio 2019 di euro 1.113,33, la somma di euro 204,92;
- a stornare dalla fattura avente n. AL176693593 del 20 settembre 2019 di euro 863,11, la somma di euro 491,80;
- a stornare dalla fattura n. AL 21526888 del 13 novembre 2019, di euro 1.554,34, la somma complessiva di euro 377,05;
- a stornare, sempre dalla fattura n. AL 21526888 del 13 novembre 2019, di euro 1.554,34, gli importi di euro 19,67 a titolo di "Contributo anticipato dell'offerta" e di euro 49,59 a titolo di "corrispettivo recesso anticipato". Si dispone, per motivi equitativi, che l'utente possa effettuare il pagamento della residua somma a debito con una rateizzazione, come proposto dall'operatore in sede procedimentale.

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, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini