

DELIBERA 208/2023/CRL/UD del 10/05/2023
B. Bxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/394830/2021)

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 B. Bxxx del 16/02/2021 acquisita con protocollo n. 0082838 del 16/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente lamenta nei confronti dell'operatore il mancato trasloco della linea telefonica richiesto nel mese di settembre 2019, in ragione del cambio di abitazione. Contesta, in conseguenza di ciò, come indebite, tutte le fatture emesse dalla richiesta di trasloco inevasa e sino al recesso dal rapporto, a motivo della mancata fruizione del servizio. L'utente lamenta poi di non aver mai ricevuto il rimborso delle somme versate per la questione della fatturazione a 28 giorni. Da ultimo, l'utente i costi di recesso addebitati con la fattura di chiusura. Alla luce di tali premesse l'utente richiede: - lo storno dell'insoluto e il rimborso delle somme pagate e non dovute; - l'indennizzo per il mancato trasloco della linea; - l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami; - rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore della Sig.ra Bxxx. L'utente, difatti, pone in rilievo l'operatore, a seguito di ricontattato da parte del servizio clienti per completare il trasloco della linea di rete fissa 06 648xxx dall'abitazione sita a Via dxxx Pxxx xxx (Roma) all'abitazione sita alla Via Txxx dxxx Sxxx xxx (Roma), ha rifiutato di formalizzare la richiesta tramite registrazione vocale a causa dei costi di ricaduta asseritamente elevati. Successivamente, poi, l'utenza fissa de qua è stata disattivata il 25.11.2019, come da richiesta pervenuta con raccomandata del 23.10.2019. Per mero tuziorismo difensivo, l'operatore pone in rilievo che la presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi o altro assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie, deducendo l'assenza di reclami scritti da parte dell'istante. Evidenzia poi l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Ancora l'operatore sottolinea che tra la data del reclamo e la proposizione dell'istanza di conciliazione presso il Corecom. devono trascorrere, almeno, i tempi contrattuali di risposta ovvero 45 giorni, con la conseguenza che, in caso contrario, l'utente decade dal diritto ad ottenere la risposta al reclamo secondo la disciplina contrattuale. In ultima analisi eccepisce che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 183,83.

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. 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 *Sul mancato trasloco della linea telefonica.* La domanda va accolta nei limiti di cui di seguito. Sul punto si deve osservare che le circostanze secondo cui l'utente abbia presentato istanza di trasloco dell'utenza telefonica e che la stessa non sia mai stata eseguita devono ritenersi accertate, perché pacifiche, essendo state confermate dall'operatore nelle proprie memorie difensive. Questi, tuttavia, sostiene che la procedura di trasloco non si sarebbe perfezionata per il via del fatto che l'utente si sarebbe "rifiutato di formalizzare la richiesta tramite registrazione vocale a causa dei costi di ricaduta asseritamente elevati", senza tuttavia fornire alcuna prova al riguardo, sebbene onerato ex art. 2697 c.c., onere che avrebbe potuto assolvere agevolmente producendo proprio la registrazione di detta chiamata. Il disservizio di cui trattasi rientra nella ipotesi di cui all'art. 4, co. 1, del Regolamento degli indennizzi - ritardo nell'attivazione del servizio- ma perché siano applicabili i relativi indennizzi, ai sensi del co. 4 dell'art. 14, è richiesta la segnalazione del disservizio, il cui onere di prova grava sull'utente ex art. 2697 c.c. Nel caso di specie l'utente, nella parte del formulario dell'istanza di definizione dedicata ai "Disservizi segnalati" si è limitato semplicemente ad indicare la data in cui avrebbe presentato reclamo (10.11.2019) senza dedurre in che modo e in che forma sarebbe stato presentato detto asserito reclamo, e questo rilevante difetto allegatorio renderebbe non accoglibile la domanda. Tuttavia, considerate le difese opposte dall'operatore, più che nel comma 1 del richiamato art. 4, la fattispecie in esame deve essere fatta rientrare nella previsione di cui al comma 2, che disciplina la violazione degli oneri informativi sull'attivazione dei servizi da parte dell'operatore, non avendo questi dato prova di aver comunicato all'utente che il mancato perfezionamento della procedura di registrazione vocale e il mancato assolvimento degli eventuali costi avrebbero comportato il mancato trasloco della linea telefonica. Appare appena il caso di evidenziare che, assolvendo a tale onere informativo, espressamente dovuto, l'operatore avrebbe altresì dato prova di quanto solo asserito nelle proprie memorie difensive, ossia che il mancato trasloco sarebbe in realtà dovuto al rifiuto dell'utente. Per le considerazioni esposte, la mancata proposizione di un reclamo non assume alcuna rilevanza in ordine al diritto dell'utente all'indennizzo di cui all'art. 4, co. 2 Regolamento degli indennizzi. Tanto premesso, quanto alla liquidazione dell'indennizzo ex art. 4, co. 2, del Regolamento degli indennizzi, tenuto conto che il trasloco è stato richiesto in data 02.09.2019, come indicato nell'istanza di definizione dell'utente e non contestato dall'operatore, considerati i tempi tecnici necessari per l'attuazione, di 30 giorni, il dies a quo per il computo è rappresentato dal 09.10.2019, mentre il dies ad quem è dato dal 25.11.2019, data di effettiva disattivazione del servizio a seguito della richiesta di recesso dell'utente. Ne consegue che l'indennizzo va liquidato in euro 330,00 (7,50 x 44 gg).

3.3 *Sullo storno dell'insoluto-costi di recesso.* La domanda va accolta nei limiti di cui di seguito. In proposito va rilevato che l'insoluto come confermato dall'operatore nelle proprie memorie difensive, è costituito solo da quanto addebitato con la fattura di chiusura avente n. A123431636 del 04.12.2019, di importo pari ad euro 183,83. Tale importo è dovuto quanto ad euro 45,73, a titolo di corrispettivo - "Costi fissi" – dell'Offerta ADSL/Fibra ed euro 104,95 a titolo di "Corrispettivo per Recesso/Disattivazioni". Le due poste vanno trattate separatamente. 3.3.1 Sui costi fissi. La somma di euro 45,73, addebitata quale corrispettivo del servizio erogato, deve considerarsi illegittima, essendo stato accertato il mancato trasloco della linea telefonica richiesta dall'utente, e dunque la mancata fruizione del servizio nel periodo di fatturazione 01.10.2019-30.11.2019, e ciò in ragione della natura sinallagmatica del rapporto contrattuale vigente tra parti. Ne consegue che dalla fattura A123431636 del 04.12.2019 di importo pari ad euro 183,83 del 04.12.2019 deve essere stornata la somma di euro 45,73 e relativa IVA.

3.3.2 *Sui costi di recesso.* Quanto alla debenza dei costi di recesso indicati nella fattura di cui sopra, pari ad euro 104,95 per "contributi per Disattivazione/Recesso anticipo" si osserva quanto segue. In tema di spese di recesso si deve premettere 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 possono riguardare anzitutto "i costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza", le quali "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". Quanto al 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". Sempre 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 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, né nella fattura in esame né nella memoria difensiva l'operatore ha precisato, sebbene sia suo onere ex art. 2697 c.c., trattandosi di fatti costitutivi della propria pretesa, quali sarebbero i "costi sostenuti" per dismettere il servizio di telefonia fissa, per i quali, lo si rammenta, vige l'obbligo di comunicazione all'Agcom, né ha precisato quali sarebbero gli eventuali sconti per i quali richiede la restituzione (in fattura viene solo riporta l'esistenza di uno sconto: "Sconto contributo 29 Euro ogni rinnovo") né le modalità di calcolo dell'importo da restituire. In altri termini, non avendo l'operatore fornito alcun elemento utile per comprendere la fondatezza della somma di euro 104,95, soprattutto considerato gli obblighi informativi gravanti sui gestori, essa deve conseguentemente considerarsi indebita. In conclusione, dalla fattura va stornata anche la somma di euro 104,95 e relativa IVA.

3.4 *Sul rimborso delle somme pagate e non dovute.* La domanda non può essere accolta. L'utente non ha fornito né le fatture né la prova dei pagamenti non dovuti di cui chiede genericamente il rimborso.

3.5 *Sulla mancata risposta ai reclami.* La domanda di indennizzo non può essere accolta. Come esposto, l'utente non ha fornito prova alcuna, e ancora prima non ha allegato alcunché in relazione alle forme e modalità di presentazione, del reclamo che asserisce aver inoltrato all'operatore in data 10.11.2019.

3.6. *Sulla fatturazione a 28 giorni.* La domanda non può essere accolta per assoluta carenza dal punto di vista allegatorio, in quanto l'utente non ha depositato le fatture oggetto di contestazione, e non ha indicato il periodo interessato dall'errata fatturazione. Sul punto è doveroso richiamare l'orientamento costante dell'Autorità, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della propria richiesta.

3.7 *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 Bxxx B. nei confronti della società Vodafone Italia Spa (Ho.Mobile-Teletu), che pertanto è tenuta:

- a pagare in favore dell'istante la somma di € 330,00 a titolo di indennizzo ex art. 4, co. 2, delibera 347/18/CONS;
- allo storno dalla fattura A123431636 del 04.12.2019 per l'intera somma di € 183,83.

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