

DELIBERA N. 419/2022/CRL/UD del 11/11/2022

**M. T. Mxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/442862/2021)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 11/11/2022;

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 M. T. Mxxx del 16/07/2021 acquisita con protocollo n. 0309188 del 16/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente lamenta che a causa di continue modifiche unilaterali del contratto afferente alla propria linea domestica (cod. cliente 1 .7357xxx), si vedeva costretta a migrare verso altro operatore. Successivamente alla migrazione, riceveva fattura di chiusura conto da Vodafone con addebitati penali di recesso, contributo di disattivazione e altre voci che contesta. Deduce altresì di non aver ricevuto rimborso per la fatturazione a 28 giorni. A seguito di reclamo a mezzo PEC del 20 maggio 2020, non riceveva alcun riscontro. Premesso quanto sopra richiedeva: i. storno insoluto e rimborso somme pagate e non dovute, ii. indennizzo omessa risposta al reclamo; iii. spese procedura.

2. La posizione dell’operatore

Si costituiva tempestivamente l’operatore Vodafone a mezzo memoria difensiva di parte, rilevando 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. Nel merito del disservizio contestava l’infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia veniva riscontrata nell’erogazione del servizio e nella relativa fatturazione. In particolare, l’Operatore specificava di aver fornito riscontro al reclamo del 20.05.2020 a mezzo PEC inviata dal servizio clienti verso l’indirizzo dell’associazione dei consumatori mandataria in data

10.06.2020 (produce ricevuta di consegna). Sotto il profilo amministrativo e contabile l'Operatore convenuto precisa che l'utente è ormai disattivo e che risulta presente un insoluto a suo carico per € 323,18, nei confronti del quale richiede la parziale compensazione con le somme oggetto di condanna di Vodafone ad eventuali indennizzi.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, sul rito, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. i. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante di storno dell'intera posizione debitoria non può essere accolta per le motivazioni di seguito precisate. Dal corredo istruttorio allegato agli atti emergerebbe che la parte istante, a seguito di richiesta di migrazione espletata con decorrenza dal 25 marzo 2020, richiedeva a terzo Gestore il passaggio della propria utenza. Ciò premesso, il Gestore Vodafone ha emesso fattura di chiusura conto n°AM08106751 del 28.4.2020 contenente costi per a) canoni fino al 23.03.2020 per € 27,57; b) costo attivazione offerta casa per € 30,34; c) costo disattivazione Servizio Ready per € 182,04; d) costo per recesso anticipato per € 19,67 (voce poi stornata in fattura); e) contributo per migrazione linea per € 22,95. Come più volte evidenziato dall'Autorità, per recesso anticipato si intende la facoltà di chiedere la risoluzione del contratto in qualsiasi momento del rapporto contrattuale. La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con delibera n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9, stabilisce testualmente che "La facoltà di recesso dai contratti per adesione o di trasferimento delle utenze presso altro operatore è riconosciuta ai sensi dell'articolo 1, comma 3 del Decreto. Tale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l'obbligo di preavviso di cui al punto successivo" (DL 31 gennaio 2007, n. 7 come modificato e integrato dalla Legge 4 agosto 2017, n. 124). Il successivo punto 10 dispone che "L'utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni" e infine il punto 11 prevede che "L'utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell'operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l'opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso". La suddetta delibera al capoverso IV, n. 13 prevede, altresì, in conformità al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, come modificato e integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124, che le spese di recesso debbano essere "commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio". Nel caso di specie, pertanto, l'utente ha esercitato il proprio diritto di recesso, a fronte del quale l'operatore ha dato seguito alla chiusura contrattuale nel tempo massimo previsto di 30 giorni. La citata delibera n. 487/18/CONS prevede che le spese di recesso possano riguardare i costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza e che le stesse debbano 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. L'Autorità ritiene di definire il "valore del contratto" 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: in altre parole si ritiene che l'operatore sia tenuto ad applicare quale corrispettivo per il recesso l'importo del canone mensile, pari, nel caso oggetto del presente contenzioso, ad € 28,00 circa. Poste tali premesse, sarà possibile ricavare de plano la conformità dell'operato del Gestore, in quanto il corrispettivo per il recesso fatturato nel caso di specie è allineato al costo del canone. Inoltre, il Gestore è legittimato a trattenere i costi per il servizio Vodafone Ready, comprensivo del modem ADSL/Fibra (che nella contestata fattura sono quantificati in € 182,04) non ancora saldati alla data della chiusura contrattuale, in quanto trattasi di un importo una tantum dovuto in sede di attivazione del servizio, che però l'Operatore ha facoltà di dilazionare nell'arco massimo di 24 mesi. L'ulteriore voce, pari ad € 27,57, è altresì dovuta per intero, in quanto riconducibile al canone fatturato dal Gestore fino alla data effettiva di migrazione del 25.03.2020. Per le motivazioni che precedono si ritiene dunque che VODAFONE abbia legittimamente emesso la fattura n° AM08106751 del 28.4.2020, in quanto contenente costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero costi sostenuti per dismettere la linea telefonica e per canoni e terminale, così come indicati dalla delibera n. 487/18/CONS. Parimenti, la domanda di "rimborso somme pagate e non dovute" è inammissibile in quanto genericamente formulata e non quantificata dall'istante. Non è dato comprendere, difatti, a che titolo sarebbero dovute le fatture, se non nella misura del rimborso, laddove evase, delle spese di recesso (sopra già oggetto di deliberazione). Del resto non viene precisata la natura del rimborso e neppure vengono depositate le relative fatture pagate, risultando particolarmente complessa per lo scrivente Organo la verifica e la quantificazione degli importi eventualmente dovuti. Sul punto, giova precisare che l'utente fa riferimento nella descrizione dei fatti alla mancata corresponsione del rimborso per "fatturazione a 28 giorni", anche se poi la richiesta non viene fatta oggetto di specifica istanza (neppure in sede di reclamo). Solo per completezza, si precisa che la relativa domanda non può ritenersi meritevole di accoglimento in quanto genericamente posta, non quantificata, né adeguatamente supportata da idonea documentazione probatoria. Ed invero, l'utente nel caso in esame non specifica il periodo di vigenza contrattuale e l'arco temporale della fatturazione a 28 giorni, né deposita le relative fatture per le quali si richiede il rimborso omettendo altresì di dimostrare che il contratto fosse riferito a linea attiva nel periodo oggetto della relativa delibera AGCOM (giugno 2017-aprile 2018). ii. Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 20.05.2020, la domanda dell'utente non è fondata, atteso che VODAFONE ha prodotto nel presente procedimento la comunicazione di consegna PEC di riscontro datata 10.06.2020, avente ad oggetto "Maria Teresa Mistero – Cod Cliente 1.7357267", tempestivamente rimessa all'indirizzo mail dell'associazione dei consumatori di rappresentanza. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Rigetta l'istanza della Sig.ra M. T. Mxxx nei confronti di Vodafone, per i motivi di cui in premessa. Spese di procedura compensate.

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.

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

5. 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, 11/11/2022

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini

f.to