AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 8/2021

XXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/288152/2020)

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 16/03/2021;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante "Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni" e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3";

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;
VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle

comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 05/06/2020 acquisita con protocollo n. XXX del 05/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto di tipo affari cod. cliente n. XXX, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) il 20 agosto 2019 inviava, tramite pec, comunicazione di disdetta di tutti i servizi internet e telefonici attivi sulle numerazioni XXX e XXX;

b) nonostante ciò, il gestore continuava ad emettere fatture.

In base a tali premesse, l'istante chiede lo storno delle fatture.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) nella richiesta di recesso del 21 agosto 2019 l'istante ha chiesto la cessazione dei servizi riguardanti le numerazioni fisse XXX e XXX, già disattivate per migrazione, ma non ha specificato il link che, quindi, è rimasto attivo;

2) successivamente, poi, nella richiesta del 10.10.2019, parte istante ha palesato la volontà di disattivare anche il link "OneNetEnterprise", XX, presso XX, cessato con ritardo ma gestito, in ogni caso, con il relativo riaccredito effettuato nella fattura XX del 20.3.2020.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante ha precisato che, a seguito del passaggio ad altro operatore, è stato chiesta la chiusura di tutti i servizi, compresi quelli accessori che erano collegati alle numerazioni cessate; la fattura dell'importo di 2.435,91, saldata, è antecedente al riaccredito di marzo ed addebita 1000 euro per costi di recesso. In base a quanto precede, l'istante chiede lo storno/rimborso degli addebiti ritenuti illegittimi e l'indennizzo per l'uso improprio del contratto di telefonia mobile, il rimborso dei costi di recesso e la cessazione della numerazione e dei servizi tuttora attivi.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze dell'istruttoria, la domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito precisati.

L'istante lamenta in sostanza addebiti successivi alla richiesta di cessazione delle numerazioni XXX e XXX. A fronte di questa contestazione, il gestore comunica che tale situazione si è verificata in quanto l'istante, quando ha effettuato il passaggio delle linee ad altro gestore, non ha espressamente richiesto la chiusura del link che, quindi, è rimasto attivo.

A questo proposito, va ricordato che, in via generale, il link di rete fissa viene automaticamente disattivato solo in caso di migrazione dell'utenza, effettuata ai sensi della delibera Agcom n. 247/07/CONS; viceversa, nell'ipotesi di NP pure delle numerazioni fisse, ai sensi della delibera Agcom n. 35/10/CIR, i link restano attivi in quanto, in questo caso, il passaggio interessa solamente la numerazione ma non l'accesso alla rete che, quindi, andrebbe espressamente richiesto al donating.

Ciò stante, dalla documentazione versata in atti non si comprende se l'istante abbia chiesto una migrazione o una NP pura, tuttavia non può non considerarsi che dalle dichiarazioni dell'utente, soprattutto da quelle rese in occasione delle memorie di replica, è emersa la non consapevolezza, da parte del medesimo, della disciplina come sopra descritta e la mancata offerta di una idonea informativa in punto da parte dell'operatore donating. In base, infatti, a quanto previsto dall'articolo 4 dell'All. A della delibera Agcom 179/03/CSP, l'operatore è tenuto a fornire informazioni improntate a criteri di trasparenza, chiarezza e tempestività, con particolare riguardo alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi, anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà.

Tanto premesso non risulta, nel caso di specie, che la convenuta abbia informato il proprio cliente della necessità di cessare espressamente il link cui erano associate le numerazioni oggetto di passaggio ad altro gestore, con la conseguenza che l'istante ha diritto al rimborso/storno delle somme addebitate sulle numerazioni XXX e XXX a far data dal trasferimento delle numerazioni al Recipient, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa del cliente (in questo senso Agcom, delibera n. 148/17/CIR).

Con riferimento agli altri importi contenuti nelle fatture contestate, una valutazione a parte va effettuata per i costi legati alla cessazione del contratto.
Come noto, l'articolo 1, comma 41, lett. b) della legge n. 124/17 ha inserito all'articolo 1 del c.d. Decreto Bersani il comma 3-ter il quale, oltre a stabilire il limite di durata di 24 mesi per i contratti comprensivi di offerte promozionali, ha statuito, in ossequio ai principi di equità e proporzionalità, che, in caso di risoluzione anticipata, gli eventuali

relativi costi devono essere equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta.

Poichè dalla documentazione contenuta nel fascicolo non risulta quale sia stato il criterio utilizzato per il computo dei costi connessi al recesso, l'operatore è tenuto a ricalcolare l'importo addebitato nella fattura n. XX del 22 gennaio 2020 sub "Corrispettivi per recessi/disattivazioni" in conformità ai criteri indicati nella normativa sopra indicata e nella delibera Agcom n. 487/18/CONS, tenendo conto dell'effettivo periodo di permanenza del cliente nel contratto e del numero di mesi residui alla fine del vincolo.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme da corrispondere all'istante come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla società XX, via XX X – XX (XX), per i motivi sopra indicati:

A) l'operatore Vodafone Italia SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:
- stornare/rimborsare gli addebiti nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante.

Le somme eventualmente da corrispondere come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Perugia, 16 marzo 2021

IL PRESIDENTE
Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli