AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 152/2022

[redacted] / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/430351/2021)

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 20/09/2022;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*";

VISTO l'accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislativa e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante "*Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*";

VISTA la convenzione per il conferimento e l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: "*Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata*";

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*", di seguito denominato Regolamento, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante "*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l'istanza di [redacted] del 03/06/2021 acquisita con protocollo n. 0251285 del 03/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig[redacted], quale titolare di un contratto di linea mobile avente N.[redacted] con Vodafone S.p.A, mediante formulario UG 419662 del 2021 si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata lamentando un illegittimo addebito, a seguito del recesso esercitato per disservizi ed assenza di linea sulla predetta utenza mobile.

L'utente, infatti, precisava di aver ricevuto la fattura n. [redacted] dell'importo di euro 349,99, e, ritenendola illegittima, si vedeva costretto ad adire la presente Autorità.

Già in sede di conciliazione chiedeva, quindi, il rimborso di quanto indebitamente percepito dall'Operatore pari ad euro 349,00, nonché l'indennizzo- rimborso per spese pari ad euro 150,00.

All'udienza di conciliazione svoltasi il 3.06.2021 dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto un verbale di mancato accordo.

Pertanto, in pari data l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata.

Nella predetta istanza, il sig. [redacted], riportandosi al formulario UG, chiedeva:

i) il rimborso della bolletta pari ad euro 349,00;
ii) l'indennizzo per euro 150,00.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore Vodafone Italia S.p.A. faceva pervenire la memoria difensiva datata 20.07.2021, nella quale rappresentava precipuamente l'assenza di qualsivoglia illegittimo prelievo, così insistendo per la correttezza della fattura n. [redacted] oggetto di contestazione.

Evidenziava, inoltre, che l'utente rinveniva in detta fatturazione gli importi residui del dispositivo Samsung Galaxy S10, epurato degli importi a titolo di recesso anticipato.

Chiedeva poi di procedersi alla dichiarazione di inammissibilità della richiesta effettuata a titolo di risarcimento del danno, poiché espressamente esclusa dalla normativa Agcom, altresì deducendo che la richiesta non poteva essere qualificata quale indennizzo tout court, non avendo l'Utente indicato correttamente l'imputazione dello stesso.

Infine, l'Operatore in via documentale evidenziava l'assenza di prove a sostegno di quanto dedotto e così richiesto dall'istante.

Di conseguenza, la Vodafone Italia S.p.a. in tale memoria insisteva per il rigetto delle odierne richieste, ritenendole tutte assolutamente infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ed è, pertanto, validamente proponibile.

L'utente asserisce di aver subito un indebito prelievo da parte dell'Operatore ed effettuato sul proprio conto corrente pari ad euro 349,00, giusta fattura n.[redacted].

La Vodafone Italia S.p.a. di contro asserisce che tale documento contabile riporterebbe importi residui per il dispositivo in dotazione, nella specie del Samsung Galaxy S, a seguito della comunicazione di recesso effettuata dall'istante, e addirittura lo storno di costi a titolo di recesso anticipato.

Sul punto, quindi, occorrerebbe preliminarmente valutare il contratto stipulato, le condizioni indicate nell'offerta accettata dall'utente così da confrontare queste ultime con gli importi indicati nelle fatture contestate.

Tuttavia agli atti dell'odierna controversia risultano prodotte dall'utente e dall'operatore la sola fattura n. [redacted], la missiva di riscontro alla segnalazione del 29 aprile 2021, ed il dettaglio del prelevamento.

Non si rinvengono neppure sul sito dell'operatore le condizioni economiche di tale offerta.

Ebbene, giungendo alle richieste odierne preme evidenziare che le circostanze dedotte dall'Utente circa l'eventuale coinvolgimento dell'utente in trattative inutili e gli eventuali profili risarcitori connessi alla responsabilità contrattuale dell'Operatore esulano pur sempre dalla cognizione e dai poteri che l'art. 20 del Regolamento di procedura riserva all'Autorità e dunque ai singoli CORECOM.

Posto quanto innanzi, il corredo documentale offerto da entrambe le parti risulta scarno ed insufficiente, avendo l'Operatore prodotto soltanto la fattura e non anche l'accordo originariamente sottoscritto dal quale poter evincere la correttezza dell'imputazione delle somme oggetto di prelievo.

Ad ogni buon conto deve considerarsi che, anche, al fine di instaurare un dialogo con l'utente che, come più volte sottolineato dall'Autorità, per sua natura non nasce paritario, l'operatore ha l'onere di fornire all'utente una spiegazione analitica in risposta alle sue domande ed ai reclami, e nel caso di specie emerge incontrovertibilmente tale omissione da parte dell'Operatore.

A tutto voler considerare comunque la generica e fumosa richiesta effettuata dall'Utente emergerebbe pur sempre una contestazione immediata di quest'ultimo, tanto da generare la risposta della Vodafone alla segnalazione del 29 aprile 2021, ossia in data addirittura anticipata rispetto al prelievo programmato in fattura (cfr. Fattura da pagare entro il 12 maggio 2021).

Come è noto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 del codice civile, la proposta, l'accettazione e la revoca contrattuale si reputano conosciute nel momento in cui giungono all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia. Questo principio generale deve essere letto alla luce delle Condizioni Generali di Contratto dell'operatore secondo cui "il Cliente ha facoltà di recedere dal contratto in ogni momento, dandone comunicazione mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o eventualmente con altro mezzo di comunicazione. Il recesso sarà efficace entro 30 giorni dalla data di recezione della lettera raccomandata o della comunicazione ricevuta".

Inoltre, in osservanza dell'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007 "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto e di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate e non possono imporre un obbligo di preavviso superiori a trenta giorni".

Da tanto, ne consegue che devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, il quale ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione (vedasi, tra tante, delibera Agcom n.103/10/ CIR; delibere Agcom nn. 137/10/ CIR, 140/10/ CIR, 24/11/ CIR, 75/11/ CIR).

Tale principio è stato recepito anche dalla giurisprudenza dei Corecom che, in più occasioni, ha statuito che l'operatore è tenuto a recepire il recesso entro il termine legislativamente previsto di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso e ogni fattura emessa successivamente a tale momento è illegittima e deve essere annullata (vedi, per tutte, determinazione Corecom Emilia-Romagna n. 6/2012).

Tuttavia, in tale sede l'utente chiederebbe la sola restituzione degli importi indebitamente prelevati per complessivi euro 349,00, i quali dalla lettura della fattura controversa, e contrariamente a quanto dedotto dall'operatore in sede di memorie, non riguarderebbero i costi residui del device, bensì costi di recesso anticipato per Offerta Rate a scadere.

Per quanto detto la richiesta sub i) merita accoglimento.

Nessun altro indennizzo consegue in siffatta fattispecie avendo l'Utente formulato una richiesta troppo generica e fumosa relativamente alla richiesta di indennizzo per euro 150,00.

In ogni caso l'accoglimento della prima domanda risulta assorbente della richiesta di indennizzo poiché l'utente risulta già ristorato mediante disposizione a carico del gestore inadempiente dello storno e/o del rimborso delle somme in questione, con chiusura della posizione contabile a suo carico (cfr.corrispondenti Corecom Lazio).

Nulla sulle spese di procedura in quanto non espressamente richieste nel formulario introduttivo dell'odierno giudizio di definizione.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv[redacted] si propone, in accoglimento dell'istanza avanzata in data 3.6.2021 dal sig.[redacted] che l'Operatore provveda:

- a rimborsare, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 349,00 (trecentoquarantanove,00) a titolo di somme indebitamente prelevate in data 12 maggio 2021 per costi di recesso anticipati.

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

Potenza, 20/09/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra