AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 41/2023

XXXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE -TELETU)
(GU14/603850/2023)

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 20/10/2023;

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. 358/22/CONS;

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

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 la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: "*Approvazione dell'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, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni",* sottoscritto il 20 dicembre

2022, ed in particolare l'articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXX del 27/04/2023 acquisita con protocollo n. 0114151 del 27/04/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXXXX, quale titolare di un contratto di linea n. 0XXXXXX8, si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata, rappresentando di aver ricevuto in data 28.01.2022 per via telefonica un'offerta commerciale dalla Vodafone per la sottoscrizione di contratto aventele seguenti caratteristiche:

- migrazione della linea ed internet fissa all'operatore Vodafone (dall'operatore/gestore TIM) al prezzo mensile di Euro 19,90;
- migrazione da Fastweb a Vodafone dell'utenza telefonica in uso al proprio coniuge il tutto per complessivi Euro 23,90 mensili.

Il sig. XXXXX inoltre espone di aver ricevuto nei giorni successivi a mezzo mail il contratto definitivo ma solo in tale occasione si ravvedeva del fatto che il prezzo conclusivo era pari ad Euro 34,90, anziché di Euro 23,90, comprensivo anche della portabilità per un numero telefonico mobile.

A fronte di quanto esposto, il sig. XXXXX rappresenta di aver inoltrato all'Operatore due disdette, rispettivamente la prima alla data del 07.02.2022 e la seconda alla data del 16.02.2022, e di aver provveduto a restituire la Station Vodafone in data 14.03.2022.

Nonostante la disdetta/recesso, l'odierno Istante deduce di aver subito comunque il distacco della propria linea Tim migrata oramai verso Vodafone e di aver ricevuto nell'aprile 2022 la prima fattura di pagamento.

A fronte di quanto sopra, il sig. XXXXX chiede il rimborso di complessivi euro 277,05 comprensivi:

- delle spese sostenute per il distacco abusivo della linea fissa, nonostante l'intervenuta disdetta nei 14 giorni previsti di recesso;

- di euro 5,00 versati a favore di Tim per la migrazione forzata;
- di euro 240,00 per il rientro all'utenza Tim;
- di euro 8,05 per spese di raccomandata per restituzione sim Vodafone;
- di euro 24,00 per rimborso relativo alle spese di viaggio da Lavello a Melfi.

All'udienza di conciliazione, svoltasi in data 01.02.2023, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto un verbale di mancato accordo. Pertanto, in data 27.04.2023, l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. della regione Basilicata, nella quale, riportandosi al formulario UG, insisteva per la richiesta di rimborso precedentemente quantificata ed ulteriormente, eccepiva:

1) Violazione dell'art. 20 del cod. cons, ritenendo la pratica Vodafone del Call Center una pratica commerciale ingannevole e fraudolenta, attesa anche l'intervenuta disdetta del 07.02.2022 e del successivo 16.02.2022;
2) Violazione dell'art. 52 del cod. cons per mancato rispetto del diritto di recesso esercitato;
3) Annullamento della ft. n. AOXXXXXX6 del 07/04/22 di euro

141,00. La posizione della parte istante a seguito delle memorie di

Vodafone:

A seguito di quanto emerso, il sig. XXXXXX contesta ampiamente la pretesa della Vodafone in considerazione del fatto che l'Operatore, nonostante l'intervenuta disdetta, abbia comunque emesso le fatture in capo al medesimo e abbia così fatturato:

- Anticipo per deposito cauzionale pari ad Euro 50,00;
- Corrispettivo per il recesso pari ad euro 42,00;
- Corrispettivo rete fissa per euro 49,58 in luogo di euro 34,90 previsti da con-tratto oltre IVA.

Il sig. XXXXXX aggiunge che l'Operatore nelle more della definizione della controversia abbia anche sollecitato in data 30.05.2023 il pagamento di una fattura del 27.04.2022 n. AXXXXXX6 per euro 141,53, oltre che l'importo di un ulteriore fattura, asseritamente mai ricevuta dal medesimo, ovvero la n. APXXXXX51 del 26.04.2023 per Euro 25,64, il tutto per complessivi euro 167,17.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore Vodafone Italia S.p.A. con memoria difensiva del 31/05/2023 rappresenta precipuamente l'assenza di qualsivoglia responsabilità per le doglianze descritte dall'Utente, in quanto – a sua detta – nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio fornito e nella relativa fatturazione a favore dell'utente.

In particolare, Vodafone rileva di aver gestito la posizione del sig. XXXXXX stante l'avvenuta disattivazione della sim n. 3XXXXXXX5 in data 15.04.2020 e della rete fissa. A parere dell'Operatore, non risulta pervenuto alcun reclamo formale né recesso scritto proposto dall'odierno Istante.

Oltre a ciò, l'Operatore aggiunge che in ragioni delle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse devono essere contestate nel termine di giorni 45 dalla loro emissione, in assenza, la fattura si intenderà non contestata. In tal senso, l'Operatore richiama le statuizioni del Tribunale di Milano ed il Tribunale di Roma, rispettivamente con le sentenze n. 12054/12 e n. 9292/12, considerando come accettate le fatture non contestate.

Oltre a ciò, l'Operatore si riporta all'esaustiva raccolta di pronunce dell'Agcom che corroborano l'orientamento secondo cui gli indennizzi – laddove accertata la responsabilità del gestore – vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n.65/15/CIR, n. 22/16/CIR).

Nel merito, l'Operatore contesta la richiesta risarcitoria e di indennizzo avanzata dall'Istante in quanto espressamente esclusa dalla normativa AGCOM, deducendo la mancata allegazione di documentazione di prova per il sostegno della propria tesi. Da ultimo viene rammentato un insoluto in capo al sig. XXXXXX pari ad euro 167,17.

Per tutti i motivi esposti Vodafone chiede il rigetto delle istanze formulate da parte del sig. XXXXXX ritenendole infondate, sia in fatto, che in diritto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'odierno istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Preliminarmente, in merito al rapporto contrattuale in essere tra le parti, in assenza di contestazione, deve ritenersi che l'utente sia stato correttamente reso edotto in merito alle vigenti Condizioni generali.

Sotto tale aspetto, si evidenzia come le comunicazioni di "disdetta" che il sig. XXXXX rappresenta di aver inviato all'Operatore Vodafone riportino un indirizzo P.E.C. differente rispetto, sia a quello indicato/riportato nelle condizioni generali di contratto, sia a quello risultante nel pubblico registro INI-PEC nonché in camera di commercio.

Segnatamente, il sig. XXXXXX indirizza le richieste di recesso/disdetta al seguente indirizzo: vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it laddove:

(i) nelle condizioni generali di contratto depositate da Vodafone (e non contestate dall'Utente) all'art. 20 si evince che: "20. Recesso del Cliente ai sensi dell'art.

52 del Codice del Consumo (Ripensamento): Se il contratto è stipulato fuori dai locali commerciali o a distanza, il Cliente potrà recedere dal contratto e/o dalle singole opzioni dandone comunicazione a Vodafone mediante lettera raccomandata a/r al servizio Clienti Vodafone, c/o Casella Postale 109-14100 ASTI, oppure chiamando il Servizio Clienti al numero 190 oppure mediante email PEC da inviarsi all'indirizzo disdette@vodafone.pec.it o con eventuali altre modalità rese note da Vodafone dal momento della conclusione del contratto e fino a 14 giorni dalla data di consegna dei beni presso il domicilio del Cliente o, dalla data di attivazione della singola opzione. Ai fini dell'esercizio del diritto di recesso, il Cliente potrà utilizzare, entro gli stessi termini, anche l'apposito modulo disponibile sul sito www.vodafone.it sezione "per il consumatore". Il modulo dovrà essere debitamente compilato, firmato ed inviato tramite email PEC all'indirizzo disdette@vodafone.pec.it oppure tramite raccomandata a/r al servizio Clienti Vodafone, c/o Casella Postale 109-14100 ASTI"; -

(ii) dal pubblico registro "INIPEC" l'Indice Nazionale degli Indirizzi di Posta Elettronica Certificata istituito dal Ministero dello Sviluppo Economico e destinato alla ricerca degli indirizzi di posta elettronica certificata delle imprese che si intenda contattare nonché in camera di commercio relativamente alla società VODAFONE ITALIA S.P.A. risulta il seguente indirizzo PEC vodafoneitaly@vodafone.pec.it Ciò posto si rappresenta come l'Utente abbia comunque regolarmente esercitato il diritto di recesso, avanzato con P.E.C. del 7.2.2022.

Dall'istruttoria condotta, infatti, emerge come l'indirizzo PEC vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it è comunque riconducibile all'Operatore. In tal senso l'Operatore non ha neppure contestato le circostanze in fatto rappresentate dall'utente, il quale sarebbe stato contattato dall'Operatore proprio a seguito dell'avvenuto invio della citata P.E.C. (relativamente alla quale l''utente produce documentazione attestante l'avvenuta consegna).

Pertanto, come sostenuto da univoco orientamento Agcom (cfr. Delibera 43/19/CIR) "sarebbe stato onere dell'operatore trasmettere il reclamo così ricevuto all'apposita divisione interna che si occupa della gestione del servizio clienti".

Sul punto le condizioni generali di contratto dispongono espressamente che "Il recesso dalla offerta ADSL o FTTC/FTTH e di connettività Wireless comporta la disattivazione delle opzioni attivate dal Cliente.

Le parti si danno reciprocamente atto che nel caso in cui il Cliente abbia espressamente autorizzato Vodafone a dare principio di esecuzione al contratto prima del termine di 14 giorni previsto dall'art. 52 del Codice del Consumo ed abbia poi esercitato il proprio diritto di recesso,

i) qualora abbia richiesto esplicitamente l'attivazione di una nuova linea di rete fissa, Vodafone potrá richiedere al cliente il pagamento dell'importo relativo all'eventuale traffico a consumo (voce e/o dati) generato fino alla ricezione del ripensamento da parte del cliente;

oppure ii) qualora abbia richiesto di avviare le procedure di portabilità e la comunicazione di recesso giunga oltre il termine entro il quale è ancora tecnicamente possibile interrompere tali procedure, il rientro presso il precedente operatore o il passaggio verso un nuovo operatore (portabilitá) dovrà essere effettuato a sue cura e spese comunicando al vecchio/nuovo operatore il codice di migrazione; in tal caso, Vodafone potrá richiedere al Cliente il pagamento dell'importo relativo all'eventuale traffico a consumo(voce e/o dati) generato fino alla ricezione del ripensamento da parte del cliente".

Da ultimo, dalla documentazione agli atti risulta che la comunicazione di recesso sia giunta all'Operatore oltre il termine entro il quale era ancora tecnicamente possibile interrompere la procedura di migrazione.

Per quanto attiene, invece, la richiesta di rimborso monetario relativa agli esborsi sostenuti nei confronti di Tim ed alle spese che l'utente deduce di aver sostenuto, questa non potrà trovare accoglimento non essendovi dimostrazione degli avvenuti pagamenti.

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. XXXXXXX, in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXXXX per i motivi sopra indicati,si propone che l'operatore Vodafone Italia S.p.A. provveda:

a) annullare/stornare le fatture n. AXXXXXX1 del 26.04.2023 e n. OXXXXXX6 del 27.04.2022 al netto dell'importo relativo al traffico a consumo (voce e/o dati) generato fino alla ricezione del ripensamento da parte del Sig. XXXXX cessandoogni procedura di riscossione eventualmente intrapresa.

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, 20/10/2023

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra