

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 22 del 22 MARZO 2022

OGGETTO: Definizione della controversia L. S. / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/438384/2021)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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 modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di L. S. del 01/07/2021 acquisita con protocollo n. 0288757 del 01/07/2021;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. S., titolare della linea telefonica 044494XXXX, in data 21 febbraio 2020 inviava con lettera raccomandata A/R regolare disdetta del contratto stipulato con Vodafone Italia s.p.a., per trasferimento dal Comune di M. C. O. al Comune di V. Successivamente richiedeva l'attivazione di una nuova utenza telefonica nella nuova residenza e gli veniva assegnata la linea telefonica 0444115XXXX. Dal mese di luglio 2020 pervenivano fatture per entrambe le utenze per una somma complessiva di euro 131,22 cadauna, delle quali euro 54,90 dovute per l'utenza telefonica 044494XXXX, nonostante la formale disdetta regolarmente inviata. Venivano, così, addebitate sul conto corrente postale del sig. S. le fatture relative ai mesi di luglio, agosto, settembre, ottobre, novembre e dicembre. Il sig. S., accortosi dell'addebito delle somme per entrambe le utenze, provvedeva in data 9 novembre 2020 ad inviare reclamo, richiedendo il rimborso di quanto indebitamente trattenuto relativamente alla linea telefonica 044494XXXX in quanto già disdettata a febbraio 2020. Provvedeva, altresì, a richiedere presso le Poste la revoca con effetto immediato della richiesta di domiciliazione bancaria, ma per procedere occorreva il consenso della Vodafone. In data 11 gennaio 2021 il sig. S. inviava via pec formale lettera di messa in mora, intimando la Vodafone a provvedere alla disattivazione della linea telefonica 044494XXXX ed al rimborso delle somme illegittimamente trattenute. Nel mese di febbraio 2021 veniva addebitata sul conto corrente postale del sig. S. la fattura AN03692730 per una somma complessiva di euro 84,24, di cui euro 22,95 quale corrispettivo per recesso/disattivazione, corrispettivo del tutto illegittimo, essendo stata inviata la formale disdetta della linea telefonica 044494XXXX già dal mese di febbraio 2020. E' bene, inoltre, evidenziare che alcuna somma può essere addebitata per l'incapacità di Vodafone di procedere al trasloco della linea. In data 19 marzo 2021 il Sig. S. richiedeva, altresì, alle Poste di bloccare tutti i pagamenti disposti a favore della Vodafone. Nonostante ciò, nel mese di aprile 2021 è pervenuta fattura AN07663871 con scadenza 18 maggio 2021 per una somma complessiva di euro 256,23 quale ulteriore corrispettivo per recesso/disattivazione, che si contesta in quanto illegittimo e non dovuto. Con memoria di replica depositata in data 06.10.21, l'utente precisa quanto segue: Vodafone nel riepilogare la vicenda con estrema sintesi sostiene che la controversia sia scaturita dall'illegittimità degli addebiti per costi di recesso e di attivazione. In realtà il Sig. S. contesta fundamentalmente la fatturazione derivante dalla mancata disattivazione di un'utenza 044494XXXX, che era stata disdettata in data 21 febbraio 2020 a mezzo di lettera raccomandata A/R per trasferimento della propria residenza nel Comune di M. C. O. al Comune di V. non essendo possibile ottenere il trasloco. Per tale motivazione richiedeva l'attivazione di una nuova utenza telefonica nella nuova residenza e gli veniva assegnata la linea telefonica 0444115XXXX. Dal mese di luglio 2020 pervenivano fatture per entrambe le utenze per una somma complessiva di euro 131,22 cadauna, delle quali euro 54,90 dovute per l'utenza telefonica 044494XXXX che venivano, così, addebitate sul conto corrente postale (mesi di luglio, agosto, settembre, ottobre, novembre e dicembre). Il sig. S., accortosi dell'addebito delle somme per entrambe le utenze, provvedeva in data 9 novembre 2020 ad inviare reclamo, richiedendo il rimborso di quanto indebitamente trattenuto relativamente alla linea telefonica 044494XXXX in quanto già disdettata a febbraio 2020. In data 11 gennaio 2021 il sig. S. inviava via pec formale lettera di messa in mora, intimando la Vodafone a provvedere alla disattivazione della linea telefonica 044494XXXX ed al rimborso delle somme illegittimamente trattenute. Nel mese di febbraio 2021 veniva addebitata sul conto corrente postale del sig. S. la fattura AN03692730 per una somma complessiva di euro 84,24, di cui euro 22,95 quale corrispettivo per recesso/disattivazione, corrispettivo del tutto illegittimo, essendo stata inviata la formale disdetta della linea telefonica 044494XXXX già dal mese di febbraio 2020. Nonostante ciò, nel mese di aprile 2021 è pervenuta fattura AN07663871 con scadenza 18 maggio 2021 per una somma complessiva di euro 256,23 quale ulteriore corrispettivo per recesso/disattivazione, che si contesta in quanto illegittimo e non dovuto. - Vodafone sostiene che in data 18/2/2020 la disdetta sarebbe stata revocata via telefono e vi sarebbe registrazione telefonica della

disdetta. Tale prova non viene depositata e si contesta. Il sig. S. non ha mai effettuato registrazioni con Vodafone in merito a proposte di retention. In via subordinata si contesta quanto riportato da Vodafone circa la validità di una seconda disdetta, inviata per avere certezza di ricezione che a detta della società non sarebbe stata inviata secondo i canoni previsti dalla stessa. E' però qui il caso di rammentare alla Vodafone che il recesso è un atto recettizio cioè è un atto unilaterale che produce i suoi effetti dal momento in cui viene ricevuto dalla società. (art. 2473, comma 6). Vodafone dunque non poteva richiedere una nuova disdetta atteso che la richiesta di una copia del documento di identità non può considerarsi accettabile a meno che il contratto che lo prevede riporti lo stesso tra le clausole da approvare specificamente e vi sia l'accettazione esplicita. Si contesta anche l'addebito delle rate per il servizio READY che non è stato mai richiesto. Ne' Vodafone ha mai dimostrato di aver attivato tale servizio previo regolare contratto. Come in più occasioni evidenziato il sig. S. nessun interesse avrebbe avuto a tenere attive due linee e soprattutto presso un'abitazione presso la quale non viveva più. Né Vodafone può sostenere, senza depositare la necessaria documentazione comprovante i fatti contestati che i costi addebitati sono necessari per compensare le offerte e promozioni attivate in favore del cliente e sostenibili solo se lo stesso rimanga fedele al gestore per oltre 24 mesi. La stessa Vodafone parla di eventuali offerte e promozioni ma nessuna offerta o promozione era stata attivata in favore del sig. S. Né è dovuto il costo di attivazione che è stato richiesto. Vodafone non ha mai dimostrato che tale costo sia stato precedentemente concordato e sottoscritto e, dunque, non dovuto. Da ultimo si rammenta che le delibere AGCOM prevedono specificamente che la richiesta di eventuali risarcimenti del danno vanno valutati quali richieste di indennizzo.

L'utente, quindi, chiede:

- i. lo storno di tutti i costi di recesso attivazione addebitati perché non provati;
- ii. l'indennizzo per l'attivazione di servizi addebitati mai richiesti (Servizio Ready);
- iii. l'indennizzo per non aver accolto la richiesta di trasloco effettuata da S. L. per l'utenza 0444494XXXX con la conseguenza che S. L. ha dovuto stipulare un nuovo contratto;
- iv. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami, a decorrere dal 9/11/2020;
- v. la restituzione delle somme indebitamente trattenute e prelevate dal conto corrente postale del sig. S. quantificate in euro 352,53 e l'ulteriore somma di euro 256,23 nel caso in cui venisse addebitata il 18 maggio 2021 sul conto corrente postale del sig. S.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone pone in rilievo, in riferimento alle contestazioni ex adverso avanzate, la correttezza della fatturazione emessa ed oggetto di doglianza. Nel caso di specie, invero, si evidenzia che l'utente contesta la mancata disattivazione del numero 044494XXXX associata al link 6665303, nonché i relativi importi fatturati successivamente alla richiesta di disattivazione affermando di aver inviato disdetta a febbraio 2020 e di aver successivamente sottoscritto nuovo contratto per l'utenza 0444115XXXX. In realtà la disdetta del 18.2.2020 è stata revocata dal medesimo cliente in data 27.2.2020 accettando lo sconto del 100% canone per 4 mesi (sconto visibile nelle fatture AM08178656 del 28 aprile 2020 e AM12235155 del 26 giugno 2020). Le fatture emesse successivamente contengono addebiti sia per l'utenza 044494XXXX che per la nuova utenza 0444115XXXX associata al link 8898093, attiva da febbraio 2020 (pda web del 18/02/2020 – pratica siebel 92365521). Non sono presenti nuove richieste di disattivazione fino al reclamo con disdetta inviato a novembre 2020 con raccomandata priva di documento di identità, pertanto non conforme. Nel mese di gennaio veniva, infine, inviata nuova richiesta di recesso, questa volta conforme, con conseguente disattivazione dell'utenza associata al numero 044494XXXX in data 8.2.2021. A seguito della disattivazione venivano, ovviamente, addebitate le relative spese nella fattura AN03692730 del 26 febbraio 2021. Il Sig. S. contesta anche la fattura AN07663871 del 28 aprile 2021 contenente i costi di chiusura per l'utenza 0444115XXXX associata al link 8898093, migrata ad altro operatore dal 08/03/2021. La fattura in questione contiene, come da condizioni economiche regolarmente accettate gli addebiti per rate residue

Servizio Ready ed il Contributo per migrazione linea, oltre ai costi fissi per il periodo di competenza fino al giorno precedente la migrazione. Per scrupolo si evidenzia che l'attivazione di una linea ulteriore in luogo del trasloco di quella già attiva è dipeso da una volontaria scelta dell'utente che ha ritenuto di non poter attendere i tempi tecnici necessari, appunto, per il trasloco della linea. La circostanza è pacificamente ammessa anche nel reclamo dell'utente del 9.11.2020. Sostiene, però, il medesimo utente in detto reclamo che, pur di non pagare i costi della disattivazione accettava la proposta di Vodafone che prevedeva lo sconto del 100% del canone dovuto in relazione all'utenza disdetta per 4 mesi dovendo, però, egli, nel frattempo, cedere l'utenza ad un nuovo utente. Il passaggio del servizio ad un nuovo utente non è mai avvenuto e Vodafone, pertanto, essendo stata la precedente disdetta revocata, terminato il periodo per il quale era stato riconosciuto lo sconto del canone, ha ripreso con la fatturazione. Vodafone ha esattamente compiuto quanto concordato con il cliente per come dallo stesso riconosciuto. Per quanto riguarda, invece, nello specifico, i costi contenuti nella fattura si chiarisce che l'odierno istante ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto. Sono, quindi, presenti nella fattura AN07663871 del 28 aprile 2021 i costi di chiusura per l'utenza 0444115XXXX associata al link 8898093, migrata ad altro operatore dal 08/03/2021 con addebito delle rate residue del Servizio Ready e del Contributo per migrazione linea, oltre ai costi fissi per il periodo di competenza fino al giorno precedente la migrazione così come previsto dall'offerta sottoscritta e dalle condizioni generali di contratto (artt. 19 e 21). Corre l'obbligo di precisare, perciò, che detto importo contestato è richiesto per compensare le eventuali 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 (appunto 24 mesi) i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione. La disattivazione, quindi, considerati i benefici tariffari di cui l'istante godeva, è da ritenersi anticipata e, pertanto, gli oneri di recesso sono dovuti conformemente alla disciplina 4 corrente ed in particolare 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. In relazione, inoltre, ai costi di attivazione si rileva che gli stessi sono dovuti, come peraltro statuito dalla recente delibera emessa dal Corecom Sardegna nell'ambito del procedimento GU14/67355/2019 nella quale è stato precisato che: "il contributo di attivazione è un importo che viene concordato tra le parti al momento della stipula del contratto e rappresenta il corrispettivo di un'attività che viene posta in essere al momento iniziale del rapporto contrattuale. Tale importo può essere versato dall'utente in un'unica soluzione all'inizio del contratto o ratealmente. Pertanto, l'esercizio da parte dell'utente del diritto di recesso a seguito di modifiche delle condizioni contrattuali deve avvenire entro 30 giorni dalla comunicazione delle medesime modifiche e determina la cessazione del contratto stesso senza alcun addebito per costi relativi alla cessazione. Non può evidentemente determinare il venire meno di un debito pregresso il cui pagamento era stato dilazionato, come analiticamente disposto dalla Delibera 519/15/CONS". La fatturazione emessa, per tutto ciò, appare corretta e dovuta a favore di Vodafone. – Nel merito, poi, si eccipisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere presente alcun insoluto. Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa.

3. Motivazione della decisione

Passando al merito della controversia, all'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante possano essere parzialmente accolte.

Giova preliminarmente evidenziare che il ricorrente, nonostante contesti alcune voci di costo nelle fatture emesse da Vodafone a far data dal luglio 2020, ha ommesso di produrle in atti, impedendo pertanto qualsivoglia valutazione comparativa finalizzata a determinare la legittimità degli addebiti nelle stesse contenute, ad eccezione delle uniche due fatture n. AM08178656 del 28 aprile 2020 e n. AM12235155 del 26 giugno 2020, allegate, per altro, dal gestore convenuto.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto non supportata da adeguato riscontro documentale, nella misura in cui, come sopra specificato, il ricorrente ha ommesso di produrre la fattura contenente i costi di recesso, di tal ch  risulta oggettivamente impossibile effettuare alcuna verifica.

Per quanto concerne la richiesta sub ii) si precisa quanto segue: a fronte della contestazione circa l'attivazione di un servizio, in base all'ordinario criterio di riparto dell'onere probatorio, spetta all'operatore dare prova di aver ricevuto, nel caso specifico, una valida richiesta dell'utente di vedersi attivato il servizio "Servizio Ready".

In atti non risulta, per , alcuna documentazione che lo comprovi e, in difetto di tale prova, deve affermarsi l'esclusiva responsabilit  del gestore per indebita attivazione di un servizio non richiesto, con conseguente diritto dell'utente al relativo indennizzo.

La fattispecie de qua rientra nell'ipotesi di attivazione di servizio accessorio non richiesto, di cui all'art. 9, comma 2 del Regolamento indennizzi (allegato A, delibera Agcom n. 347/18/CONS.): a mente di tale disposizione, "nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo   applicato nella misura di euro 2,50 per ogni giorno di attivazione", e considerando, pertanto, che il predetto servizio accessorio viene addebitato nelle due fatture sopra indicate (n. AM08178656 del 28 aprile 2020 e n. AM12235155 del 26 giugno 2020) il cui periodo di riferimento, per entrambe le fatture   di quattro mesi complessivi (120 giorni), si ritiene che l'indennizzo cos  risultante sia pari a € 300,00= (€ 2,50 pro die x 120 giorni).

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto non ci sono elementi documentali a sostegno di quanto richiesto, anche in considerazione, da un lato del fatto che   lo stesso utente a dichiarare di aver provveduto a revocare la disdetta della numerazione n. 0444 94XXXX e dall'altro dal fatto che trattasi di una richiesta di indennizzo la cui fattispecie non risulta espressamente prevista dal Regolamento indennizzi.

Per quanto riguarda infine la richiesta di cui al punto sub iv) si precisa quanto segue: se da un lato appare condivisibile l'assunto secondo il quale al reclamo del 09.11.20 non pu  essere riconosciuta alcuna valenza di valida disdetta contrattuale in quanto sprovvisto del documento d'identit  del titolare dell'utenza,   altrettanto condivisibile, se non dirimente, considerare la predetta nota come un reclamo a tutti gli effetti che, seppur sprovvisto della relativa ricevuta di consegna, il gestore stesso ne ha ammesso l'effettiva ricezione.

Non avendo Vodafone per altro prodotto in atti alcuna prova di aver data adeguato riscontro al predetto reclamo, si ritiene che ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi che viene determinato nella sua quantificazione massima pari a € 300,00=. Per quanto riguarda la richiesta sub v) si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l'istante, come nel caso specifico, ometta di depositarle in atti.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altres  illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimit  dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di S. L. nei confronti di VODAFONE ITALIA s.p.a. La società Vodafone Italia s.p.a. è tenuta: a corrispondere entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento l'importo di € 300,00= a titolo di indennizzo per l'attivazione di un servizio accessorio non richiesto; a corrispondere entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento l'importo di € 300,00= a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.
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.

Il Dirigente

Dott. Maurizio Santone

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

Arianna Barocco