AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 072/2023/CRL/UD del 24/02/2023
D. CXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/179082/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 24/02/2023;

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. 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 D. CXXX del 25/09/2019 acquisita con protocollo n. 0404951 del 25/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente, titolare dell’utenza privata di telefonia fissa c.c. 1.2181xxx, nell’istanza presentata in data 25/09/2019 ha rappresentato quanto segue: A seguito della comunicazione dell’operatore (comunicazione contenuta nella fattura n. AI0120xxx del 17.01.2018) di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, provvedeva ad inviare, a mezzo pec del 16/02/2018, comunicazione di recesso per cambio operatore come previsto dall'art. 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, senza il pagamento di penali, costi aggiuntivi e/o corrispettivi per recesso anticipato. Nel frattempo riceveva fatture con cui venivano addebitati costi di attivazione e corrispettivo per recesso anticipato. Dopo estenuanti discussioni col servizio clienti, raggiungeva un accordo con l’operatore per saldare solo la parte relativa ai consumi fino alla data del recesso. Nonostante ciò riceveva nuove fatture con addebito costi del servizio “pacchetto casa” quando invece non aveva più alcun servizio in essere con Vodafone. Ha svolto conciliazione conclusasi con verbale di mancato accordo il 19/09/2019 (UG/90121/2019). L’utente ha quindi segnalato i seguenti disservizi: a) Contestazione fatture Pertanto richiedeva: a) Rimborso/indennizzo quantificato in 200€

2. La posizione dell’operatore

Nel corso del procedimento l’operatore controparte ha avanzato le seguenti argomentazioni contenute nella memoria depositata in data 04/11/2019: Stante la richiesta di recesso dell’utente e la successiva migrazione verso altro operatore, Vodafone ha applicato gli attributi di sconto riferiti ai corrispettivi di recesso con rateizzazione degli importi relativi ai costi di attivazione fino al 2/06/2020 corrispondenti a 13 fatture di 6,56euro ognuna (IVA esclusa). L’operatore conferma quindi la legittimità del proprio operato.

3. Motivazione della decisione

All’esito delle risultanze istruttorie si ritiene che la richiesta dell’istante sia parzialmente accoglibile per le motivazioni di seguito illustrate. Trattasi di utenza privata di telefonia fissa abbinata all’offerta Pacchetto casa “Vodafone Super fibra Family” che prevede un contributo di attivazione della rete fissa di 4.00€ ogni 4

settimane per 48 rinnovi e un contributo ricorrente di 30,00€ ogni 4 settimane oltre Internet fuori casa 4G 1GB. L'offerta prevede un vincolo di durata di 24 mesi e un corrispettivo, in caso di recesso anticipato, di 45euro. La comunicazione di recesso dell'utente è anteriore alla scadenza dei 24 mesi. Prima di entrare nel merito delle richieste avanzate, va specificato che dalla documentazione di parte istante allegata in fascicolo, risulta che la comunicazione di recesso sia stata presentata a mezzo pec in data 16 febbraio 2018 e non in data 27 febbraio 2018 come invece è riportato dall'operatore nella memoria depositata il 4 novembre 2019. Entrando nel merito, nei contratti per adesione stipulati con operatori di reti televisive o di telefonia il diritto di recesso è previsto dalla legge e precisamente dall'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007 convertito dalla legge n. 40/2007 e va esercitato con un preavviso massimo di trenta giorni. La normativa prevede altresì che gli unici importi a carico dell'utente siano le "spese giustificate da costi dell'operatore", ossia le spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo sopportato da quest'ultimo per procedere alla disattivazione o al trasferimento dell'utenza, spese di cui l'operatore deve comunque fornire prova. In particolare, devono essere disapplicate le previsioni contrattuali che pongono a carico dell'utente, in caso di recesso anticipato, il rimborso di eventuali sconti di cui lo stesso abbia beneficiato. Non risulta fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dall'operatore successivamente alla disdetta contrattuale e alla conseguente cessazione nella somministrazione dei servizi: sono pertanto illegittime le fatture successive al recesso ed emesse in relazione ad un servizio non più usufruito. Ogni fattura emessa successivamente alla cessazione del contratto a seguito di recesso, per modifica delle condizioni contrattuali, è pertanto illegittima e la violazione delle norme sul diritto di recesso e la pretesa da parte del gestore di prestazioni pecuniarie a fronte di servizi non resi è indizio di una condotta vessatoria ai danni dell'utente con conseguente diritto di quest'ultimo alla regolarizzazione della propria posizione contabile-amministrativa. Perciò la richiesta dell'utente di cui al punto a) è accoglibile e Vodafone deve stornare tutte le fatture successive al recesso. Sulla richiesta di cui al punto b) di indennizzo non trova accoglimento dal momento che la fatturazione successiva alla cessazione del contratto non dà diritto ad autonomo indennizzo ma, esclusivamente, allo storno/rimborso delle somme illegittimamente fatturate. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza dell'utente D. CXXX nei confronti della società Vodafone Italia Sp, che pertanto è tenuta a provvedere allo storno/rimborso delle

somme illegittimamente fatturate in conseguenza del recesso per modifica delle condizioni contrattuali del 16.2.2018.

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 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, 24 – 02 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to