

DELIBERA N. 081/2023/CRL/UD del 24/02/2023
B. NXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/179600/2019)

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 B. NXXX del 25/09/2019 acquisita con protocollo n. 0406761 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. 1.336xxx nell’istanza presentata in data 25/09/2019 ha rappresentato quanto segue: “in data 18 Marzo 2019, ho inviato a Vodafone una pec con la quale richiedevo la disdetta dal contratto alla naturale scadenza del contratto prevista per il 26 aprile e nel frattempo mio figlio chiedeva a fastweb l’instestazione della linea indicando tramite pec inviata a fastweb che tale attivazione doveva avvenire dopo il 26 aprile, cioè dopo la scadenza con il vincolo contrattuale con Vodafone. La Vodafone ha ceduto il mio numero a fastweb e a persona diversa da me, senza tenere conto che nella disdetta inviata il 18 marzo avevo indicato chiaramente che fino a tale data sarei rimasta loro cliente ma la Vodafone ha ceduto il mio numero ad un'altra persona, cioè BXXX D. che, anche se mio figlio, senza nessuna comunicazione nei miei confronti cedevano la mia linea telefonica. Dopo tale fatto, mi è stata recapitata una fattura che allego, nella quale mi sono addebitate spese per recesso anticipato che contesto, e tra l'altro voglio contestare anche le spese inerenti all'abbonamento a nowtv che mi era stato offerto gratuitamente e poi hanno cominciato ad addebitarmi 12,36 euro in fattura. allego alla presente le varie pec e ricevute inviate da me a Vodafone e da BXXX D. a Fastweb, nelle quali si evince che non avevo nessuna intenzione di recedere in anticipo dimostrato dalla pec inviata da BXXX D. a Fastweb con la quale specificava che il contratto. L’utente ha svolto conciliazione conclusasi con verbale di mancato accordo il 17/09/2019 (UG/122935/2019). L’utente ha quindi segnalato il seguente disservizio: a) addebito costi di attivazione e corrispettivo per recesso anticipato/disattivazione. L’utente ha quindi chiesto: a) storno costi per recesso anticipato e indennizzo - Quantificazione 150 euro.

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: pur confermando di aver ricevuto dall’utente richiesta di recesso con annessa richiesta di disattivazione al termine del rapporto contrattuale, dichiara “che la stessa è risultata non conforme per poter provvedere alla cessazione domandata”. Rileva essere contemporaneamente pervenuta apposita richiesta di migrazione da parte di Fastweb con regolare espletamento alla data del 21/03/2019. Vodafone, pertanto, stante l’avvio

della procedura da parte del gestore recipient, ha correttamente eseguito il rilascio della risorsa. A fronte dell'avvenuta portabilità in uscita, l'operatore ha applicato i costi di recesso previsti contrattualmente. Stante quanto su illustrato, l'operatore conferma 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 ADSL/Fibra con vincolo di durata di 24 mesi da cui l'utente ha dichiarato di voler recedere a partire dalla data di naturale scadenza del contratto e che invece l'operatore ha disattivato, arbitrariamente, senza informare l'utente prima della naturale scadenza. La richiesta di storno dei costi di recesso può essere accolta. Questo perché la legge n. 40/2007 riconosce al consumatore la facoltà di recedere dai contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazione elettronica, o di trasferire la propria utenza presso altro operatore, con il solo obbligo del preavviso. Inoltre, il recesso o il trasferimento devono essere garantiti senza ritardi e senza penali: gli unici importi ammessi sono 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. Pertanto, in mancanza di tale prova, l'utente ha diritto al rimborso o allo storno di quanto indebitamente fatturato. Al riguardo, peraltro, si deve evidenziare che, in via generale, le attività di disattivazione della configurazione preesistente coincidono con le attività tecniche da effettuarsi in fase di attivazione dall'operatore che acquisisce il cliente: attività che sono quindi già remunerate da quest'ultimo. Pertanto, eventuali costi di disattivazione posti a carico dell'utente, in assenza di prova contraria, sono del tutto ingiustificati, con esclusione dei soli costi di gestione della pratica. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Accoglie parzialmente l'istanza dell'utente B. NXXX nei confronti della società Vodafone Italia Spa, che pertanto è tenuta a provvedere allo storno dei costi di recesso. Spese di procedura compensate.

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