

DELIBERA N. *78/2021*

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 25/11/2021;

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;

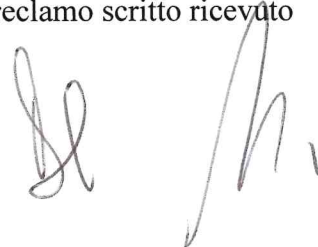
VISTA l’istanza di [REDACTED] del 27/05/2020 acquisita con protocollo n. 0227410 del 27/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Si riporta la posizione dell’istante così come formulata dallo stesso: “Venni contattata da un call center Vodafone che mi informò della modifica delle condizioni contrattuali e della possibilità di cambiare operatore senza costi. Così feci, chiedendo anche se fosse necessario fare delle comunicazioni. Il call center Vodafone mi disse di no. Ricevetti fattura con costi di disattivazione che contestai con reclamo scritto ricevuto



da Vodafone in data 20.12.2018. Vodafone comunicò la presa in carico ma non rispose mai al reclamo” Richieste: 1. Storno penali 2. Indennizzo per mancata risposta a reclamo € 300,00 - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 300.0

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Italia S.p.A. impugna quanto sostenuto dall'istante sostenendo la correttezza della fatturazione. Afferma di non aver mai ricevuto alcun tipo di reclamo da parte dell'istante e, pertanto, conclude per il rigetto della istanza di definizione. Precisa che sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente risulta disattivo e allo stato presenta un insoluto pari ad €. 308.89

3. Motivazione della decisione

Sulla base dell'istruttoria svolta dall'Avv. Luca Piscione, preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Preliminarmente si precisa che il Conciliatore ha formulato una serie di richieste istruttorie sia all'operatore che all'istante e che non ha ricevuto alcuna risposta da entrambe le parti. L'istante ha, però, depositato le proprie controdeduzioni al fine di contestare quanto affermato dall'operatore. Il conciliatore si è basato, pertanto, sulla documentazione presente agli atti e depositata anche nella precedente procedura di conciliazione. Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere accolte, come di seguito precisate. La richiesta di cui al punto 1 (storno penali) può essere accolta. In via generale, va ricordato che, ai sensi del c.d. decreto Bersani, in caso di recesso anticipato da parte dell'utente, possano essere addebitate unicamente le spese giustificate dall'operatore a titolo di costi effettivamente dal medesimo sostenuti. L'operatore, nelle proprie memorie ha affermato che il contratto de quo non è un normale contratto di abbonamento, ma presenta l'applicazione di sconti tariffari. L'interruzione prematura dei rapporti ha creato uno squilibrio contrattuale, sfociato nella richiesta dei suddetti costi di risoluzione, che non rappresentano altro che un mero riallineamento delle migliori condizioni tariffarie fruite dall'istante rispetto a quelle generalmente praticate alla clientela. Tutto ciò premesso va precisato, però, che Vodafone, in questa sede, non ha dato prova di aver informato il cliente in merito alla previsione dei costi in questa sede contestati, così come previsto dalla disciplina vigente. Infatti, nonostante sia stato richiesto il deposito della fattura n.AI4094421 indicata dall'operatore come quella contenente la comunicazione delle modifiche contrattuali (che l'istante afferma aver ricevuto da un call center) e specificate le modalità per esercitare il diritto di recesso in esenzione costi, a tanto non ha ottemperato. A questo proposito è significativo riportare quanto espresso nelle Linee guida della Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità del 2 luglio 2007: “l'utente deve poter conoscere anche le eventuali spese richieste per l'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento, così da essere agevolato nell'esercizio di tali facoltà, potendone valutare le conseguenze sotto ogni profilo”. In questa sede l'istante dichiara di essere stato contattato da un call center che l'avrebbe informato della possibilità di recedere dal contratto in esenzione spese e l'operatore,



seppure invitato dal Conciliatore a depositare copia del contratto dal quale evincere i costi di pertinenza dell'utente, anche in questo caso, non ha ottemperato a quanto richiesto. Di conseguenza l'operatore non ha fornito la prova dell'avvenuto adempimento dei propri obblighi informativi. In materia e per costante orientamento, nel caso in cui l'utente contesti il malfunzionamento del servizio, l'operatore, in forza dell'ordinario riparto dell'onere probatorio in tema d'inadempimento delle obbligazioni, deve provare di avere adempiuto esattamente la propria prestazione. Ciò in base al riparto dell'onere probatorio governato dal principio generale, ribadito, tra gli altri, da Cassazione civile, sezione II, 20 gennaio 2010 n.936, secondo cui “ il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento, deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento”. In base a quanto precede, si ritiene che Vodafone non ha fornito i riscontri probatori di cui sopra, non ha prodotto né copia del contratto, né tanto meno copia della fattura dalla quale l'utente avrebbe dovuto essere edotta della sussistenza dei relativi oneri in caso di recesso dal contratto prima del termine pattuito. Sempre tenendo presente che l'istante ha ribadito di essere stata avvertita tramite call center. In conseguenza di quanto sopra, pertanto, va riconosciuto il diritto dell'istante allo storno/rimborso degli importi addebitati a titolo di costi di disattivazione del servizio e di annullamento sconto per cessazione anticipata (conf. Agcom, del. n. 29/16/CIR). La richiesta di cui al punto 2 (indennizzo per mancata risposta a reclamo) può essere accolta. Ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, “Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249”, “qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Il mancato riscontro al reclamo, per tali ragioni, giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo “da mancata risposta al reclamo”. Nel caso esame, risulta che l'operatore con mail del 03/01/2019 promette di dar riscontro, effettuate le dovute verifiche, alla mail di reclamo di verifica del contributo sulla disattivazione della migrazione ricevuta dall'istante il 20/12/2018, ma non risulta che tale riscontro sia stato dato in seguito. Si precisa che in caso di mancata risposta al reclamo, l'indennizzo va calcolato a partire dalla scadenza del termine stabilito per la risposta (45 giorni decorrenti dall'inoltro del reclamo ai sensi dell'art. 12 All. A Delibera 347/10/CONS) e fino al ricevimento di una adeguata risposta da parte dell'operatore. Nel caso in cui tale risposta non sia mai giunta all'utente, si deve fare riferimento alla prima occasione in cui quest'ultimo abbia, comunque, avuto la possibilità di interloquire con l'operatore sul suo specifico caso, generalmente si fa riferimento all'udienza di conciliazione. In applicazione dell'art. 12, comma 1, del Regolamento indennizzi si riconosce, pertanto, all'istante un indennizzo per mancata risposta a reclamo per un



importo di €. 217.50, che si ottiene moltiplicando 2,50 euro pro die x 87 giorni di ritardo, di cui si individua il dies a quo nel giorno 04/02/2019 (data determinata sommando alla data di presentazione del reclamo, 20/12/2018, il termine di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi entro cui il gestore avrebbe dovuto rispondere all'utente) e il dies ad quem nel 02/05/2019, data di presentazione dell'istanza di conciliazione della controversia. La presente proposta di definizione è rimessa alla decisione del Comitato per il valore della controversia, ex art. 20, comma 7 della delibera Agcom - Allegato A n. 353/19/Cons.

DELIBERA

Articolo 1

1. La Vodafone Italia S.P.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 27 maggio 2020, è tenuta a procedere allo storno/rimborso degli importi addebitati a titolo di costi di disattivazione del servizio e di annullamento sconto per cessazione anticipata entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente provvedimento nonché a corrispondere l'importo di €. 217.50 (duecentodiciasette,50), da versare sul conto corrente dell'istante indicato nel fascicolo documentale entro il termine di 120 giorni dalla data di notifica del presente provvedimento per i motivi di cui in premessa.

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 PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio