

DELIBERA N. 59/2021/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxxx /Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) (GU14/168649/2019)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 26 maggio 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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura*” con il quale è stato

conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del "Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia", con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l'istanza dell'utente xxxx, del 03/09/2019 acquisita con protocollo n. 0371531 del 03/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante titolare di un contratto *business* di cui al codice cliente n.7.1614xxx con la società Vodafone Italia S.p.A. (di seguito per brevità Vodafone), lamenta l'indebita fatturazione successiva alla disdetta effettuata a seguito di modifiche unilaterali del contratto.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

"a seguito della comunicazione da parte di Vodafone Italia S.p.a. di modifica delle condizioni economiche e dei contenuti dei miei piani tariffari a partire dal 16/09/2018, ho inviato alla medesima Vodafone con pec 12/09/2018 comunicazione del mio recesso a partire da tale data da tutti i miei rapporti contrattuali in essere con essa ed ho concluso un nuovo contratto con altro operatore telefonico. Tuttavia Vodafone, nonostante il mio recesso, ha continuato e continua ad addebitare sul mio c/c l'importo di fatture per servizi telefonici cessati e di cui non usufruisco". -

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *"conferma dell'avvenuta cessazione di ogni (...) rapporto contrattuale in essere con Vodafone Italia S.p.a. a seguito del (...) recesso ad essa inviato con pec 12/09/2018";*
- ii) *"annullamento di tutte le fatture (...) addebitate (...), dopo la data di tale recesso, e loro rimborso e cessazione dell'invio ed addebito di ulteriori fatture".*

2. La posizione dell'operatore.

La società Vodafone ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento di cui all'allegato A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modifiche, una memoria difensiva, nella quale ha eccepito di avere *"inviato comunicazione di Modifiche delle Condizioni di Contratto in Fattura n°AI02844201 del 14/02/2018 (vedi allegato) e [che] il cliente poteva esercitare il diritto di recesso in esenzione costi entro e non oltre 30 giorni dalla data di ricezione della Fattura. Il cliente ha inviato recesso in data 12/09/2019 via pec, oltre i termini previsti.*

L'operatore ha poi precisato che la comunicazione di Vodafone inserita nel fascicolo documentale dall'istante *"non [sarebbe] presente nei sistemi".*

Vodafone inoltre, ha rilevato che in detta comunicazione veniva *"informa[to] il cliente delle modifiche contrattuali a partire dal 16/09/2018"* e che poteva essere richiesto *"il*

recesso in esenzione costi fino al giorno prima della variazione contrattuale”; constatava che l’istante “avendo inviato recesso in data 12/09/2018, la disdetta [sarebbe] stata inviata entro i termini stabiliti”. Ad ogni buon conto, rilevava che “la richiesta di recesso sembra essere non conforme, in quanto non completa della documentazione di identificazione del delegato rappr. della ditta, ed è generica in quanto non si specifica le utenze da disattivare, o eventualmente da migrare”.

3. La replica dell’istante.

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, contestando all’operatore quanto segue:

- “ricevuta da Vodafone lettera di: *'Comunicazione importante: Modifica delle condizioni economiche del contratto e dei piani tariffari a partire dal 16 settembre 2018'* (prodotta in atti), si avval[eva] della facoltà di recesso, indicata nella lettera, mediante una delle possibili modalità, sempre così come specificate nella lettera ricevuta - *'Potrà esercitare il diritto di recesso o passare ad altro operatore senza penali nè costi di disattivazione fino al giorno prima della variazione contrattuale, specificando come causale del recesso 'modifica delle condizioni contrattuali'. Il diritto di recesso può essere esercitato gratuitamente: inviando una PEC all'indirizzo modificaCGC.azienda@vodafone.pec.it'*”.

- Inviava “dalla propria casella di posta elettronica certificata (gianfranco.coppede@pec.avvocatilucca.it), all'indicato indirizzo PEC di Vodafone, una email PEC in data 12/09/2018 con: *'Oggetto: Recesso per modifica delle condizioni contrattuali'* e con il seguente testo: *'A seguito della comunicazione della modifica delle condizioni contrattuali ricevute, comunico il mio recesso da tutti i rapporti contrattuali in corso con Vodafone. Rimango in attesa di sapere se vi sono pagamenti rateali in corso per apparecchiature, che vorrei definire in unica soluzione'*”.

- Precisava che il recesso a seguito di modifiche contrattuali unilaterali era stato da lui esercitato tempestivamente e con le modalità specificate dall’operatore medesimo e contestava l’eccezione di Vodafone “secondo cui: *la richiesta di recesso' sarebbe stata: 'non conforme, in quanto non completa della documentazione di identificazione del delegato rappr. della ditta'*”, in quanto “*priva di fondamento, sia perché tale documentazione non era stata indicata da Vodafone, nella lettera inviata al cliente, come necessaria per l'esercizio della facoltà di recesso, sia soprattutto perché, nel caso di specie, trattandosi di Ditta individuale l'Avv. xxx è, ovviamente, l'unico titolare e legale rappresentante della Ditta medesima. In ogni caso poi l'invio mediante email PEC dal proprio indirizzo di posta elettronica certificata costituisce prova legale della provenienza dell'email dal titolare dell'indirizzo PEC di invio – nel caso di specie, appunto, l'Avv. xxx*”.

- Eccepiva che “*l'ulteriore contestazione di Vodafone secondo cui: 'la richiesta di recesso' sarebbe: 'generica in quanto non si specifica le utenze da disattivare, o eventualmente da migrare', non ha alcun fondamento perché lo scrivente ha espressamente comunicato il suo recesso da 'tutti i rapporti contrattuali in corso con*

Vodafone. (...) *Pertanto il recesso inviato a Vodafone dallo scrivente, oltre che tempestivo, è anche perfettamente valido e legittimo*".

- Rilevava che nonostante la sua comunicazione di recesso, Vodafone aveva continuato ad addebitare fatture sulla carta di credito, motivo per cui si era trovato *"costretto a cambiare la propria carta di credito, facendosene rilasciare una nuova dalla sua Banca, con ulteriori spese a suo carico"*, Ciò nonostante anche successivamente continuavano a pervenirgli fatture dal menzionato operatore.

- Infine, parte istante precisava l'ammontare degli importi *"non dovuti ed indebitamente addebitati da Vodafone"* nelle fatture n:

- *"AI 18610643 del 13/10/2018 periodo 09/08/2018 - 08/10/2018 di €.776,02 (poiché recesso in data 12/09/2019, sul periodo di 61 gg., 21 gg. non sono dovuti e quindi: €.776,02 : 61gg. x 21gg. = €.267,15): 267,15 +*

- *AI22648446 del 13/12/2018 periodo 09/10/2018 – 08/12/2018 246,16 +*

- *AL02511911 del 13/02/2019 periodo 09/12/2018 – 08/02/2019 215,45 +*

- *per periodo 09/02/2019 – 08/04/2019 come da addebito in data 02/05/2019 su carta di credito del cliente 215,45 +*

- *AL10630000 del 12/06/2019 periodo 09/04/2019 – 08/06/2019 242,29 +*

- *AL14773654 del 14/08/2019 periodo 09/06/2019 – 08/08/2019 242,29=*

Totale €1.428,79.

Pertanto l'importo complessivo che dovrà essere riaccreditato sul c/c dello scrivente è pari ad €1.428,79. In tale importo si è inclusa anche la somma di €25,62 per la voce: 'acquisto del dispositivo VODAFONE R218 H', già addebitata da Vodafone al cliente per €14,64 nelle fatture sopra indicate (residuando pertanto €10,98 ancora da addebitare), che si ritiene possa costituire un ristoro, sia pure minimo e meramente simbolico, per i numerosi disagi causati allo scrivente (da ultimo costretto anche a cambiare la propria carta di credito), dal comportamento complessivo tenuto da Vodafone nell'intera vicenda. In subordine l'importo da riaccreditare sarà pari ad €1.403,17".

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande *sub i)* e *i)*, considerate congiuntamente, possono essere accolte nei termini di seguito esposti.

In via preliminare, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del D.L. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, *"i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni"*. Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e da detta normativa. Diversamente, in caso di

mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Va, inoltre, richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

Nel merito.

L'istante lamenta l'indebita fatturazione successiva alla disdetta effettuata a seguito di modifiche unilaterali del contratto, laddove l'operatore precisa che la richiesta di recesso non sarebbe stata *“completa della documentazione di identificazione del delegato rappr. della ditta”* nonché la sua genericità poiché priva delle *“utenze da disattivare, o eventualmente da migrare”*.

La richiesta dell'istante è accoglibile nei termini di seguito illustrati.

In ordine alla gestione della richiesta di disdetta contrattuale per modifiche unilaterali del contratto, alla luce del corredo probatorio in atti, risulta confermato l'inadempimento lamentato dall'istante in quanto la società Vodafone avrebbe dovuto provvedere alla dismissione del servizio entro il termine di efficacia dei 30 giorni, decorrenti dalla ricezione della richiesta di disdetta contrattuale del 12 settembre 2018.

Con riferimento all'eccezione sollevata dalla società Vodafone, in merito alla genericità della disdetta si precisa che l'istante, nella comunicazione a mezzo pec del 12 settembre 2018, ha espressamente richiesto il recesso da *“tutti i rapporti contrattuali in corso con Vodafone”* evidenziando con ciò la sua volontà di chiudere ogni rapporto contrattuale con detto operatore. In ordine all'omessa allegazione della copia di un documento di identità alla richiesta di disdetta, anche prescindendo dalla modalità con cui è stata effettuata la disdetta (pec), va precisato che l'operatore avrebbe dovuto prontamente comunicare all'utente l'incompletezza della documentazione, sì da consentirgli una rapida integrazione della richiesta affinché la stessa fosse regolarmente gestita evitando il protrarsi della fatturazione indebita. Pertanto, anche in assenza di prova della documentazione attestante la fornitura regolare e continua del servizio telefonico, comunque disdettato dall'istante, sussiste una responsabilità della società Vodafone in ordine alla fatturazione indebita, che legittima il diritto dell'istante allo storno/ripetizione delle somme richieste/percepite *sine titulo* ai sensi dell'articolo 2033 del codice civile. (c.fra Delibera n. 8/16/CIR);

Alla luce di quanto sopra esposto, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione relativa al codice cliente n. 7.1614xxx riferita a periodi successivi al 13 ottobre 2018 (data di efficacia del recesso) fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle somme già eventualmente stornate/rimborsate dal gestore e al netto dei costi dovuti per apparati; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da xxxx nei confronti di Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu).
2. La società Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le modalità di pagamento indicate nel formulario oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutta la fatturazione relativa al codice cliente n. 7.1614xxx riferita a periodi successivi al 13 ottobre 2018 (data di efficacia del recesso) fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle somme già eventualmente stornate/rimborsate dal gestore e al netto dei costi dovuti per apparati; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

Firenze, 26 maggio 2021

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi