

DELIBERA 43/2023/CRL/UD del 27/01/2023
FXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/155133/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/01/2023;

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 FXXX del 25/07/2019 acquisita con protocollo n. 0330000 del 25/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza business di telefonia fissa 0686xx c.c. 7.1936xxx, nell'istanza presentata in data 25/07/2019 ha rappresentato quanto segue: Già cliente Vodafone da oltre 2 anni, in occasione del passaggio tra Operatori da Vodafone a Fastweb, ha ricevuto una fattura (ALxxx del 13/02/2019 con scadenza 05/03/2019) in cui venivano addebitati costi non comprensibili. Ha contattato il 22/02/2019 il servizio clienti che ha risposto che gli importi erano dovuti. L'istante continua a ricevere solleciti di pagamento da parte di società di recupero crediti. Ha svolto conciliazione conclusasi con verbale mancato accordo il 14/05/2019 (UG/ 98660/2019). L'utente ha quindi chiesto: a) Storno somme non dovute; b) Indennizzo per mancata risposta al reclamo quantificato in 600€ da corrispondere a mezzo assegno circolare.

2. La posizione dell'operatore

Nel corso del procedimento l'operatore controparte ha avanzato le seguenti argomentazioni contenute nella memoria depositata in data 7/10/2019: a) Sulla richiesta di storno delle somme non dovute l'operatore evidenzia che l'utente ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto, da ciò discende che l'importo contestato è richiesto per compensare le eventuali offerte e promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo qualora l'utente mantenga il rapporto contrattuale con lo stesso 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. L'operatore conferma perciò la legittimità delle fatture emesse e insolute. b) Sulla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo l'operatore evidenzia che il servizio clienti ha risposto al reclamo a mezzo pec in data 27/02/2019 (All.2 della memoria)

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. Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto a) relativa allo storno della fattura insoluta, trattasi di una utenza fisso+mobile abbinata all'offerta e.box-pro voce attiva dal 18/02/2016 al 20/12/2018 (ben più dei 24 mesi di durata minima contrattualmente prevista) e di 2 utenze mobili con SIM ricaricabile abbinata alla promozione Zero Red S e Zero Red M con vincolo di durata di 24 mesi e disdettate prima dei 24 mesi. Va specificato che nella fattura in contestazione è compreso il costo dell'utenza mobile abbinata all'offerta e.box-pro dati

che alla data della fattura in contestazione non era stata ancora disdettata. A fronte della contestazione dell'utente circa voci di spesa poco comprensibili quali ad es. gli importi fatturati a titolo di "Contributo attivazione" o "Conguaglio servizi digitali" (ma che di fatto altro non sono che costi per recesso anticipato), si fa presente che l'operatore è tenuto a dimostrare l'equivalenza tra gli importi fatturati e i costi effettivamente sostenuti per la gestione del recesso, in conformità con quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007, non potendosi considerare come prova di ciò l'assunto dell'operatore per cui "l'importo contestato è richiesto per compensare le eventuali offerte e promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo qualora l'utente mantenga il rapporto contrattuale con lo stesso 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". Questo assunto non può essere considerato come prova a scarico sia perché il "conguaglio servizi digitali" è stato addebitato in eguale importo (81,97euro) a utenza disdettata dopo i 24 mesi di durata minima dell'offerta, sia a utenze disdettate prima dei 24 mesi ma, più in generale, 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. 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. 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. E' di tutta evidenza quindi che deve essere accolta la richiesta dell'utente di storno della fattura tranne che per la voce di spesa relativa all'utenza ancora attiva. Sulla richiesta di cui al punto b) di indennizzo per mancata risposta a reclamo (formalizzato a mezzo pec del 22/02/2019), essa non viene accolta in quanto l'operatore ha dato riscontro al reclamo rispondendo alla pec in data 27/02/2019. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

DELIBERA
Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della società FXXX nei confronti della società Vodafone Italia Spa, che pertanto è tenuta a provvedere allo storno della fattura n. ALxxx del 13/02/2019, con scadenza 05/03/2019, ad esclusione delle voci di spesa relative all'utenza a quella data ancora attiva, di cui l'utente è tenuto al pagamento, ed al ritiro della pratica dal recupero crediti. 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, 27 – 01 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to