

DELIBERA 165/2023/CRL/UD del 27/03/2023
E. SXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE- TELETU)
(GU14/155483/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/03/2023;

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 E. SXXX del 26/07/2019 acquisita con protocollo n. 0331641 del 26/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, che si è svolto in data 16/07/2019, ha introdotto il presente procedimento con istanza del 26/07/2019 per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito Vodafone) in relazione al contratto privato di telefonia fissa e Adsl. Al riguardo l'utente ha lamentato nei confronti dell'operatore Vodafone quanto segue. "In seguito ad un aumento ingiustificato ho dato disdetta ai primi di settembre con raccomandata AC (la ricevuta di ritorno certifica che la consegna è avvenuta il 27/09/2018). Pochi giorni dopo vengo raggiunto telefonicamente da una impiegata Vodafone, che, dichiarandosi dispiaciuta per la mia disdetta, mi informava che avrei dovuto pagare circa 140 euro per disdetta anticipata e che se avessi voluto avrei potuto pagare con piccole rate mensili. Inoltre, mi dava istruzioni su come riconsegnare il modem. Pertanto, riconsegnavo il modem tramite Dxxx il giorno 25/10/2018, come da ricevuta allegata. Tengo a precisare che non usufruivo più del servizio dai primi di settembre. Restavo così in attesa di una comunicazione definitiva della Vodafone con relativo saldo da pagare. Invece la Vodafone ha fatto finta di ignorare la mia disdetta, continuando a mandarmi fatture bimestrali fino a marzo c.a.. Faccio presente che l'ultima fattura da me saldata porta la data del 23 agosto 2018. Chiedo pertanto la chiusura definitiva della controversia (verbale di mancato accordo UG/119407/2019), dichiarandomi disponibile a pagare il saldo comprensivo del mese di settembre, mese in cui è stata ricevuta la disdetta da parte di Vodafone (Vedi allegati di tutta la documentazione comprovante quanto da me dichiarato)." Successivamente l'utente specifica che: "Finalmente la Vodafone dopo un anno ha presso atto della disdetta ricevuta nel settembre dello scorso anno. Ha continuato a inviare fatture fino ad aprile c.a.. Ha ignorato le svariate convocazioni dell'Agcom per una conclusione concordata della controversia. Dopo un anno, invece delle doverose scuse, avanza una richiesta di 586,55 euro non motivata, ingiustificata e spropositata. Tengo a precisare che il sottoscritto non ha mai fatto richiesta di storno o rimborso. Desidero solo pagare il giusto, ovviamente non oberato di orpelli, interessi e spese legali! Nell'ottobre dello scorso anno fui raggiunto da un'operatrice Vodafone che dopo avermi dato istruzioni sulla restituzione del modem concordò con il sottoscritto la cifra a saldo di euro 140, pagabile volendo anche a rate. Nonostante mi sembrasse esagerata accettai a malincuore la proposta. La Vodafone, dimostrando una totale mancanza di comunicazione tra i suoi numerosi uffici ed impiegati, non formalizzò mai la proposta della sua funzionaria, continuando a mandarmi fatture ogni due mesi e successivamente solleciti di pagamento vessatori minatori e temerari, tramite un'agenzia di recupero crediti di Mxxx, IGNORANDO le convocazioni dell'Agcom. Ritengo pertanto di dover pagare solo i

canoni di settembre ed eventualmente ottobre (29 euro x 2) e le spese di disdetta (la Vodafone ha fatto una richiesta di 111 euro, a parer mio, esagerata) tenendo conto che il mio contratto durava dal marzo 2017”. Pertanto, su questo assunto, l’istante richiede quanto segue: “Chiedo pertanto la chiusura definitiva della controversia (verbale di mancato accordo UG/119407/2019) dichiarandomi disponibile a pagare il saldo comprensivo del mese di settembre, mese in cui è stata ricevuta la disdetta da parte di Vodafone (Vedi allegati di tutta la documentazione comprovante quanto da me dichiarato).”

2. La posizione dell’operatore

L’operatore in relazione alla vicenda in esame si costituisce nel procedimento ed eccepisce quanto segue: a) pone in rilievo di aver regolarmente ricevuto la richiesta di recesso dell’utente a settembre 2018 e di aver avviato la procedura necessaria per la disattivazione richiesta, specificando che, per problematiche tecniche, la cessazione è stata eseguita unicamente il 6/03/2019; b) per spirito conciliativo l’operatore è disponibile a stornare le somme relative al periodo successivo al 28/10/2018, ovvero all’arco temporale decorrente, previsto dalla normativa di settore, dal trentesimo giorno successivo alla ricezione della disdetta fatti salvi gli importi relativi al recesso anticipato e ai servizi fruiti i quali sono regolarmente dovuti. c) precisa che l’utente è attualmente disattivo e risulta tuttora presente un insoluto di € 586,55. d) chiede pertanto che venga respinta l’istanza avversaria con integrale rigetto delle domande per i motivi esposti in narrativa.

3. Motivazione della decisione

L’istanza soddisfa i requisiti di cui all’art. 15 del nuovo Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Sulla mancata lavorazione della disdetta. In via generale e preliminare, ai fini della definizione della controversia in esame, si rammenta che nei contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia il diritto di recesso è previsto dalla legge e precisamente dall’art. 1, comma 3 del D.L. n. 7/2007, convertito con L. 40/2007, il quale fissa in giorni trenta il termine massimo di preavviso alla controparte, con espressa previsione di nullità di eventuali clausole difformi. E’ pertanto indebita la fatturazione concernente un periodo successivo al decorso del termine di preavviso per il recesso. Conseguentemente dovrà essere riconosciuto il diritto dell’utente allo storno e/o rimborso di tutte le fatture riferite al periodo successivo a tale termine e pertanto ogni fattura successiva a tale momento dovrà essere annullata. Infatti, l’art. 5, comma 9 dell’allegato A della delibera Agcom n. 664/06/CONS prevede che, qualora l’operatore non disattivi tempestivamente il servizio oggetto del recesso, lo stesso non possa addebitare all’utente alcun importo per le prestazioni eventualmente da questo fruita a decorrere dalla data di efficacia del recesso medesimo (Corecom Lombardia Delibera n. 50/12, Corecom Umbria delibera n. 20/11). Si rammenta, inoltre, che ai sensi dell’art. 1, comma 3 della L. 40/2007, a fronte dell’esercizio della facoltà di recesso, gli unici importi che possono essere posti a carico dell’utente sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori intesi come costo

“dimostrabile pertinente e correlato” alla disattivazione del servizio (art. 6, comma 3, linee guida Agcom del 28 giugno 2007). Mancando tale prova l’utente ha diritto al rimborso o allo storno di quanto indebitamente fatturato (Agcom delibera n. 77/10/CIR, Agcom Delibera n. 64/12/CIR). A conferma di quanto sopra rilevato si ribadisce che in caso di recesso comunicato dall’utente all’operatore, secondo quanto indicato nella delibera Agcom n. 77/10/CIR si stabilisce l’onere dell’operatore di fornire un adeguato supporto probatorio, atto a dimostrare la congruenza tra costi giustificati e voci di addebito imputate sotto la dicitura “somma dovuta per recesso anticipato”. Pertanto, si deve considerare illegittima l’imputazione dei “costi dell’operatore” in quanto non giustificati nelle singole voci (Corecom Emilia Romagna Delibera n.4/12 e n. 9/12). Merita, quindi, accoglimento la richiesta dell’utente alla regolarizzazione della propria posizione contabile. Nel caso di specie nulla è stato dimostrato dall’operatore, perciò l’utente ha diritto allo storno di quanto indebitamente fatturato. Dalla documentazione versata in atti risulta che l’utente ha riconsegnato il terminale come da ricevuta di consegna depositata, inviato raccomandata A/R e fornito la relativa ricevuta di ritorno dalla quale si deduce che la richiesta di cessazione del contratto è stata ricevuta dall’operatore il 27 settembre 2018. Secondo quanto stabilito dall’art. 1, comma 3 L. 40/2007, il quale prevede che per il recesso del contratto non può essere previsto un obbligo superiore a 30 giorni, il contratto avrebbe dovuto essere risolto entro il 27 ottobre 2018. Pertanto, sussiste una responsabilità della Vodafone in ordine alla fatturazione contestata dall’istante che legittima quest’ultimo al rimborso/storno delle somme richieste senza alcun titolo ex art. 2033 C.c. (Delibera Agcom n.8/18/CIR) a decorrere dal 27 ottobre 2018 sino alla cessazione del contratto. 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 del sig. E. SXXX nei confronti della società Vodafone, che pertanto è tenuta a stornare/rimborsare gli addebiti riferiti al periodo successivo al 27 ottobre 2018, sino alla cessazione del contratto, con l’obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile e amministrativa dell’utente. 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