

DELIBERA n°_81_

**XXXX XXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/389264/2021)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 30/06/2021;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 04/02/2021 acquisita con protocollo n. 0061275 del 04/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. XXXX XXXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della Vodafone Italia S.p.A. in riferimento al codice cliente XXXX XXXX, la mancata lavorazione del recesso, l'errata fatturazione nonché i costi di recesso. Nell'istanza introduttiva per procedimento l'istante ha dichiarato quanto segue:

- nei primi giorni del mese di luglio 2019 di aver ha aderito, a mezzo call-center, al pacchetto Vodafone TV pari ad euro 3,50 al mese;

- in data 19/07/2019 di aver ricevuto il decoder "Vodafone TV Box";

- in data 23/07/2019 di aver consegnato alla Vodafone, a mezzo corriere TNT il decoder ricevuto e nella data del 24/07/2019 di aver esercitato il diritto di ripensamento a mezzo raccomandata a.r.;

- la Vodafone ha continuato ad addebitare nelle fatture il costo del pacchetto Vodafone TV che ha contestato in data 06/05/2020 con missiva a mezzo pec;

- in data 03/06/2020 la Vodafone a mezzo missiva ha comunicato il rimborso del contributo per la Vodafone TV a mezzo fattura, nonché la disattivazione dell'utenza XXXX XXXX senza oneri per lo stesso;

- nel mese di agosto 2020 la Vodafone ha addebitato sul c/c l'importo di euro 171,92 per la fattura n. AM14704909 contenente i costi di recesso non dovuti.

In base a tali premesse l'utente ha richiesto:

- 1) il rimborso dell'importo di euro 171,90;
- 2) l'indennizzo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Italia S.p.A. di seguito Vodafone, società o operatore, ha prodotta memoria e documentazione ed ha in sintesi, significato quanto segue. In via primaria la società ha evidenziato la correttezza della fatturazione contestata in ragione che l'istante ha esercitato il recesso dal contratto prima dei 24 mesi dalla sua naturale scadenza. Infatti l'importo contestato dall'utente è stato richiesto dalla Vodafone per compensare le offerte e le promozioni di cui l'istante godeva e sostenibili dall'operatore solo ed esclusivamente con la permanenza dello stesso al vincolo contrattuale pattuito dei 24 mesi. Tale vincolo difatti avrebbe garantito all'operatore in causa, un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo (appunto 24 mesi) i costi sostenuti dallo stesso per la fornitura del servizio in offerta o in promozione. Mentre, la preventiva disattivazione, attesi i benefici tariffari di cui sopra, è da ritenersi anticipata e, pertanto, gli oneri di recesso sono dovuti dall'istante in conformità alla disciplina corrente. In particolare, alla legge 40/2007 all'art. 1, in cui è chiarito che è vietata la previsione di termini temporali fatti salvi, tuttavia, i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore. La società ha ribadito inoltre che anche i costi di attivazione sono dovuti come statuito peraltro da una recente delibera del Corecom Sardegna nella quale è stato precisato che: "il contributo di attivazione è un importo che viene concordato tra le parti al momento della stipula del contratto e rappresenta il corrispettivo di un'attività che viene posta in essere al momento iniziale del rapporto contrattuale. Tale importo può essere versato dall'utente in un'unica soluzione all'inizio del contratto o ratealmente. Pertanto, l'esercizio da parte dell'utente del diritto di recesso a seguito di modifiche delle condizioni contrattuali deve avvenire entro 30 giorni dalla comunicazione delle medesime modifiche e determina la cessazione del contratto stesso senza alcun addebito per costi relativi alla cessazione. Non può evidentemente determinare il venire meno di un debito pregresso il cui pagamento era stato dilazionato, come analiticamente disposto dalla Delibera 519/15/CONS". In ragione di quanto sopra argomentato la società ha di conseguenza dichiarato che la fatturazione emessa non solo risulta essere corretta ed è dovuta dall'istante. Altresì ha significato che con missiva datata 03/06/2020 in uno alla memoria depositata in atti, in riscontro al reclamo fatto dall'istante, la Vodafone ha già provveduto al rimborso in fattura della somma di euro 9,84 oltre IVA (ovvero euro 3,28 euro oltre IVA) addebitato all'istante per il contributo di attivazione "Vodafone" presente nelle fatture n. AM02340149, n. AM06563538 e n.AM10659913. Nel proseguo e nel merito delle richieste fatte dall'istante ha riportato testualmente quanto indicato all'art. 20, comma 4 delle Delibera Agcom n.353/2019/CONS, e di conseguenza ha eccepito le richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso ed ha dichiarato l'inammissibilità, in questa sede, di ogni richiesta di risarcimento del danno. Proseguendo ha poi evidenziato che l'utente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano comunque comportare una dichiarazione di responsabilità da parte dell'operatore. Inoltre ha dichiarato che l'utente, sia sotto il profilo amministrativo che contabile, risulta essere disattivo ed è presente a suo carico una situazione debitoria pari ad euro 467,34. La Vodafone, nel concludere la memoria ha reiterato tutte le eccezioni fatte in premessa ed ha nuovamente contestato

sia le affermazioni che le richieste fatte dall'utente ed ha chiesto al Corecom l'integrale rigetto della domanda e delle stesse richieste, poiché infondate sia in fatto che in diritto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, in sede di udienza di discussione e per la documentazione in atti al fascicolo, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte per le motivazioni che seguono. Preliminarmente si osserva che, rispetto all'eccezione sollevata dall'operatore sulla inammissibilità della richiesta di risarcimento di danno così come indicato nel corpo della memoria, va rilevato che la stessa risulta infondata, atteso che l'istante non ha avanzato alcuna richiesta risarcitoria in termini di danno e l'operatore ha ommesso qualsivoglia allegazione probatoria a sostegno di quanto asserito. Dall'esame dell'istanza presentata, dall'istruttoria svolta e per quanto discusso in sede di udienza di discussione la controversia in esame può essere ricondotta sostanzialmente alla fattispecie della fatturazione non giustificata. In linea generale, gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto (cfr. art. 4 della Delibera AGCOM 179/03/CSP) ovvero, ove le condizioni pattuite non fossero quelle effettivamente offerte, l'utente ha diritto al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite. Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto 1) di rimborso della fattura, va osservato che, da orientamento giurisprudenziale ormai consolidato, la bolletta è un atto unilaterale di natura meramente contabile. Per tale motivo, la sua emissione non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni eseguite secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente, cosa che nel caso di cui si discute, non è avvenuta. Infatti l'operatore non ha documentato in atti, a parte la missiva di risposta del 03/06/2020 e di cui si discuterà in seguito, quanto ribadito nella memoria ma soprattutto non ha documentato alcunché sulla posizione debitoria riferita all'istante. L'utente, a sostegno di quanto lamentato, ha prodotto in atti evidenza documentale della restituzione del decoder e la missiva formulata per il pacchetto "Vodafone TV" nonché il reclamo scritto effettuato e la risposta data dalla Vodafone in data 03/06/2020. Altresì, ha depositato agli atti parziale fatturazione ricevuta per il codice cliente XXXX XXXX e copia dell'addebito della somma di euro 171,92 sul proprio c/c per la fattura AM14704909 del 05/08/2020. La documentazione depositata dall'istante non ha subito eccezioni né repliche da parte della società in causa. Premesso quanto sopra dalla semplice lettura della missiva di Vodafone del 03/06/2020 è vincibile che la stessa società ha accolto favorevolmente le lamentele fatte dall'istante. Difatti, in tale data la società ha dichiarato all'utente di aver disattivato il servizio Vodafone TV con il contestuale rimborso in fattura dei rispettivi addebiti effettuati, ma nel contempo ha dichiarato

testualmente “ vi confermiamo che in data 03/06/2020 abbiamo provveduto alla disattivazione senza oneri del numero XXXX XXXX”. Pertanto, in ragione di quanto espressamente in essa riportato, però tenendo in debito conto la parziale fatturazione agli depositata e la mancanza di qualsivoglia documentazione inerente la posizione debitoria riferita all’istante pari ad euro 467,34, si dispone quanto segue. La società Vodafone, per quanto eventualmente non già provveduto, è tenuta al rimborso/storno in favore dell’istante degli importi addebitati per la Vodafone TV dalla data del ripensamento fino alla data dell’ avvenuta disattivazione in considerazione della missiva dell’utente e della bolla di consegna a mezzo TNT del decoder TV, agli atti depositata. Nel proseguo, in accoglimento alla richiesta di cui al punto 1) la Vodafone è tenuta a rimborsare all’utente la somma di euro 171,92 quale importo non dovuto, attesa la missiva di Vodafone del 03/06/2020 in atti depositata. Inoltre, la società è tenuta, ove non già provveduto, alla chiusura del contratto avente codice cliente n. XXXX XXXX in esenzione spese per l’istante ed allo storno/rimborso, con eventuale emissione delle note di credito, delle fatture emesse dalla data del 03/06/2020 fino alla data di fine ciclo di fatturazione; con conseguente regolarizzare della posizione contabile/ amministrativa riferita all’istante ed al ritiro a proprie cure e spese della pratica di recupero crediti. Mentre non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo di cui al punto 2) in quanto non solo la stessa risulta formulata in modo alquanto generico ma anche poiché le contestazioni mosse da parte istante sono imputabili ad una errata fatturazione (mancata lavorazione del recesso) e, come tali, trovano soddisfacimento nel rimborso/storno delle fatture stesse e di cui sopra si è già disposto.

DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l’istanza del Sig. XXXX XXXX nei confronti della società Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) in relazione al codice cliente XXXX XXXX, per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), è tenuta a corrispondere all’istante, entro 60 giorni dalla notifica del provvedimento, la somma di euro 171,92 (centosettantuno/92) nonché al rimborso/storno in favore dell’istante degli importi addebitati per la Vodafone TV.

3. La società Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta, ove non già provveduto, alla chiusura del contratto con codice cliente n. XXXX XXXX in esenzione spese per l’istante ed allo storno/rimborso, con emissione delle eventuali note di credito, delle fatture emesse dalla data del 03/06/2020 fino alla fine del ciclo di fatturazione con conseguenziale regolarizzazione della posizione contabile/ amministrativa riferita all’istante e del ritiro a proprie cure e spese, della pratica di recupero crediti.

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.

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.

Palermo 30/06/2021

IL PRESIDENTE

