

DETERMINAFascicolo n. GU14/433846/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXXXX F. - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile -
Teletu)**

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 dell’utente XXXXX F. , del 15/06/2021 acquisita con protocollo n. 0268012 del 15/06/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La Sig.ra XXXXX F. nel mese di marzo 2019 aderisce all’offerta commerciale Vodafone denominata “Internet Unlimited” senza opzione “Ready”, con portabilità della propria numerazione telefonica fissa 0XXXXXXXXXX. Tuttavia, in data 16.03.2019 la Vodafone inviava mail di attivazione, relativa all’offerta “Internet Unlimited” con opzione “Ready”, non richiesta e non voluta dall’utente. Nonostante gli svariati reclami presentati al servizio clienti Vodafone, l’utente si vedeva costretta ad esercitare il diritto di recesso dal

contratto con comunicazione a mezzo Racc. A.R. del 29/03/2019, provvedendo altresì a restituire la Vodafone Station secondo le indicazioni ricevute. Nonostante ciò, l'Operatore ha emesso fatturazioni per le quali successivamente agiva a mezzo società di recupero crediti. Premesso quanto sopra richiedeva: i. storno integrale dell'insoluto, con ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese; ii. indennizzo per attivazione profilo tariffario e/o servizi non richiesti; iii. indennizzo per ritardo nella attivazione del servizio telefonico e fibra; iv. indennizzo per ritardo nella lavorazione del recesso; v. indennizzo per mancata risposta ai reclami.

L'Operatore Vodafone, ritualmente costituitosi nel procedimento a mezzo memoria difensiva di parte, rileva preliminarmente come l'utente avesse effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto. Per tale ragione – recesso anticipato rispetto al vincolo promozionale – l'importo quantificato nella fattura di chiusura conto oggetto di contestazione è stato richiesto per “compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso mantenga il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione”. La disattivazione, quindi, stando alla ricostruzione difensiva del Gestore e considerati i benefici tariffari di cui l'istante godeva, è da ritenersi anticipata e, pertanto, i relativi oneri di recesso sono dovuti conformemente alla disciplina vigente. In particolare, evidenzia la Vodafone, che il proprio operato risulterebbe conforme alla legge 40/2007, art. 1, in cui si chiarisce 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 fatturazione emessa, pertanto, appare corretta e dovuta a favore di Vodafone in quanto, stando alla ricostruzione fornita dal Gestore, il diritto al ripensamento è stato esercitato unicamente in data 4.04.2019, ovvero oltre i termini previsti dalla normativa di settore. A sostegno della propria tesi, contesta l'inammissibilità nella presente procedura delle richieste di natura risarcitoria e rileva la mancata produzione dei reclami o di altre forme di contestazione del disservizio subito da parte dell'utente; ed invero, la presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie da parte dell'Autorità adita. Sotto il profilo amministrativo e contabile, la Vodafone precisa che sull'utenza, ormai disattiva, risulta essere presente un insoluto di euro 445,26. In sede di repliche l'istante produceva memoria del 19.10.2021, a mezzo della quale contestava le deduzioni del Gestore, in quanto infondate in fatto ed in diritto, reiterando ogni richiesta. Insisteva pertanto per la tempestività dell'esercizio del diritto di ripensamento da parte del consumatore il quale, come documentalmente provato, spediva la raccomandata il giorno 29.03.2019 e non in data 4.04.2019 come erroneamente dedotto dal Gestore. Concludeva pertanto per l'accoglimento delle proprie domande di indennizzo tutte, ivi inclusa la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai numerosi reclami, quantificandole in complessivi € 700,00.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. i. Sulla domanda di storno delle fatture emesse dal Gestore successivamente al recesso inviato a mezzo raccomandata r.r. spedita in data 29.03.2019 si osserva che la stessa è ammissibile e deve essere accolta nei limiti di seguito riportati. Ebbene, la parte istante, contesta l'indebita fatturazione del Gestore relativa ad un'attivazione WEB del servizio avvenuta in data 16.03.2019 (cfr. mail conferma ordine on line di Vodafone) con tecniche di comunicazione “a distanza”. Pertanto, risulta di tutta evidenza che la fattispecie rientra nell'ambito disciplinare dei c.d. “contratti a distanza” di cui agli artt.49 e segg del Codice del Consumo, come modificato dal D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21, e disciplinato dalla Delibera n.520/15/CONS con riferimento ai contratti per la somministrazione di servizi di comunicazione elettronica, conclusi con tale tecnica di comunicazione. Nel caso che ci occupa, pertanto la disciplina normativa de qua prevede il diritto dell'utente allo scioglimento del vincolo, definito ripensamento, entro i termini previsti dagli artt. 64 e seguenti del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), il quale impedisce al Gestore di dare seguito alla fornitura servizio ed evita all'utente l'addebito di costi o penali non desiderati. Orbene, dall'evidenza documentale si evince che la Sig.ra CORSI abbia esercitato tempestivamente il proprio diritto di ripensamento a mezzo comunicazione spedita il 29.03.2019, entro 14 giorni previsti dalla disciplina di settore. Per onere di completezza, si osserva altresì che l'utente provvedeva a riconsegnare il terminale modem a mezzo corriere DHL in data 9.04.2019, ovvero entro i trenta giorni dall'esercizio del proprio recesso/ripensamento. In presenza, pertanto, di tempestivo scioglimento del vincolo contrattuale, l'utente non sarà obbligato a corrispondere il prezzo previsto per l'abbonamento, né a suo carico potranno essere poste ulteriori obbligazioni accessorie. Alla luce delle suesposte considerazioni, l'utente ha diritto quindi all'integrale storno dell'insoluto, con il ritiro della pratica di recupero crediti e la cancellazione di qualsivoglia eventuale segnalazione alla

prevista banca dati, in esenzione spese. Viceversa, per quanto attiene la richiesta di ii. indennizzo per attivazione profilo tariffario e/o servizi non richiesti, iii. indennizzo per ritardo nella attivazione del servizio telefonico e fibra, iv. indennizzo per ritardo nella lavorazione del recesso, si osserva come le stesse siano tutte inammissibili, per le motivazioni di seguito riportate. Ed infatti, fermo quanto sopra, la prosecuzione del ciclo di fatturazione non può ridondare in alcuna delle fattispecie ricomprese nell'ambito oggettivo della delibera 347/18/CONS come invocato dalla parte istante e neppure può essere ricondotta nell'alveo dell'attivazione d un servizio non voluto. Di conseguenza, non solo l'adito Corecom è incompetente ma, anche laddove volesse pronunciarsi sul caso in esame, non potrebbe liquidare alcunché non essendo l'ipotesi di attivazione di un servizio a fronte di ripensamento indennizzabile ai sensi della delibera 347/18/CONS, in quanto fattispecie non ricompresa nel numerus clausus delle ipotesi ivi elencate; parimenti neppure appare possibile assimilarle ad alcuna di esse come erroneamente prospettato dall'utente. Nel caso di specie, infatti, ci troviamo di fronte ad un servizio per il quale l'utente ha manifestato il suo disinteresse all'attivazione (foss'anche per un errore astrattamente imputabile al Gestore) e nei confronti del quale la VODAFONE avrebbe dovuto sic et simpliciter esimersi dall'emettere fatture a carico dell'istante. Infatti, in applicazione della giurisprudenza costante dell'Agcom e dei Corecom (cfr. Corecom Lazio Delibera n. 59/12) "la domanda di indennizzo per la ritardata lavorazione della disdetta deve essere rigettata: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l'utente manifesta di non avere più interesse all'adempimento della prestazione. Pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o il rimborso degli importi) si ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto, laddove, come nella fattispecie de qua, non precluda la possibilità di ricorrere al servizio di altri gestori, non comporti per l'utente un disagio indennizzabile". La mancata lavorazione di una disdetta, dunque, non è mai produttiva d'indennizzi e, per tale motivo, non potrebbe essere oggetto di scrutinio da parte dei Corecom, come stabilito dalla prassi ormai costante sul punto ("... attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo all'applicazione analogica dell'articolo 8 (oggi art. 9) del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità", cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR, 104/14/CIR e 126/17/CIR); resta salva, ovviamente, come puntualmente deliberato al punto che precede, la sola eventuale declaratoria di non debenza delle somme addebitate per l'utenza interessata, successivamente alla richiesta di cessazione. Sul punto, per motivi di completezza, giova altresì rilevare (come vedremo meglio infra) che non risulta neppure contestato alcunché alla VODAFONE avendo omissis l'utente la produzione di reclami scritti avverso il Gestore. Ed infatti, sul punto, valgono comunque le preclusioni previste dalla Delibera Indennizzi in forza della quale: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte" (art. 14, comma 4, all. A Del. 347/18/Cons). v. Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la domanda è fondata. Risultano agli atti i reclami del 12.11.2019 e del 9.6.2020 di contestazione della procedura di recupero crediti ai quali il gestore non ha fornito riscontro. Spetta, pertanto, allo stesso l'indennizzo di € 300,00 ex art. 12 del Regolamento indennizzi.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 15/06/2021, è tenuta a disporre lo storno integrale dell'insoluto presente a carico dell'utenza, in quanto afferente a servizio tempestivamente disdettato, oltre al ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese nonché a corrispondere la somma di € 300,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Rizzi