

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/474785/2021****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXX****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 XXXXXXXX F., del 15/11/2021 acquisita con protocollo n.0446359 del 15/11/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’utente: L’utente deduce che in data 19.08.2020 stipulava con Operatore Vodafone un contratto per il servizio di “Fibra” attivata presso la propria abitazione e contraddistinta dal codice utente 1.9417127. Nonostante il contratto prevedesse una permanenza minima in Vodafone di 24 mesi, a seguito di messa in vendita dell’appartamento, nel mese di agosto 2021 l’utente si vedeva costretto a comunicare la volontà di risoluzione del contratto, con contestuale cessazione dell’utenza. Tuttavia, la Vodafone emetteva fattura

di chiusura conto n°AN16005117 del 14.09.2021 per un importo complessivo di € 291,98 contenente costi per il modem “Vodafone Ready” sino alla copertura dei 24 mesi inizialmente previsti da contratto, oltre ad ulteriori voci per recesso anticipato. A sostegno delle proprie contestazioni, deduce di aver inviato formale PEC di reclamo in data 16 settembre 2021, senza ricevere riscontro. Premesso quanto sopra richiedeva: i. l’annullamento di tutte le fatture emesse a seguito della disdetta e/o in corso di emissione con ritiro della pratica dal recupero crediti e definitiva cessazione del ciclo di fatturazione; ii. rimborso delle fatture pagate e non dovute; iii indennizzo per fatturazione successiva a recesso; -iv. indennizzo per indebita fatturazione a 28 giorni; v. indennizzo per omessa risposta al reclamo; - vi. spese della procedura.

2. Posizione dell’Operatore: 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. 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 l’Operatore convenuto precisa che l’utente è ormai disattivo e che risulta presente alcun insoluto a suo carico.

3. Motivazione della decisione: Preliminarmente, sul rito, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento. Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulata dall’istante di storno dell’intera posizione debitoria può essere parzialmente accolta come di seguito precisato. Dal corredo istruttorio allegato agli atti emerge che la parte istante, a seguito di richiesta di recesso espletata nel mese di agosto 2021, richiedeva al gestore Vodafone la cessazione definitiva della propria utenza, atteso l’approssimarsi della data di vendita del proprio immobile. Contestualmente, provvedeva alla restituzione del Modem “Vodafone Ready”, consegnando il terminale al Service Point DHL in data 1.09.2021. Ciò premesso, il Gestore ha emesso fattura di chiusura conto n° AN16005117 del 14.09.2021 contenente costi per a) rate residue del Modem; b) saldo costi di attivazione offerta e c) costi per recesso prima dei 24 mesi. Come più volte evidenziato dall’Autorità, per recesso anticipato si intende la facoltà di chiedere la risoluzione del contratto in qualsiasi momento del rapporto contrattuale. La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con delibera n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9, stabilisce testualmente che “La facoltà di recesso dai contratti per adesione o di trasferimento delle utenze presso altro operatore è riconosciuta ai sensi dell’articolo 1, comma 3 del Decreto. Tale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l’obbligo di preavviso di cui al punto successivo” (DL 31 gennaio 2007, n. 7 come modificato e integrato dalla Legge 4 agosto 2017, n. 124). Il successivo punto 10 dispone che “L’utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni” e infine il punto 11 prevede che “L’utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell’operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l’opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso”. La suddetta delibera al capoverso IV, n. 13 prevede, altresì, in conformità al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, come modificato e integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124, che le spese di recesso debbano essere “commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall’azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio”. Nel caso di specie, pertanto, l’utente ha esercitato il proprio diritto di recesso, a fronte del quale l’operatore ha dato seguito alla chiusura contrattuale nel tempo massimo previsto di 30 giorni. La citata delibera n. 487/18/

CONS prevede che le spese di recesso possano riguardare i costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza e che le stesse debbano essere commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio. L'Autorità ritiene di definire il "valore del contratto" come il prezzo implicito che risulta dalla media dei canoni che l'operatore si aspetta di riscuotere mensilmente da un utente che non recede dal contratto: in altre parole si ritiene che l'operatore sia tenuto ad applicare quale corrispettivo per il recesso l'importo del canone mensile, pari, nel caso oggetto del presente contenzioso, ad € 20,90. Inoltre, il Gestore è legittimato a trattenere i costi di attivazione non ancora saldati alla data della chiusura contrattuale, in quanto trattasi di un importo una tantum dovuto in sede di attivazione del servizio, che però l'Operatore ha facoltà di dilazionare nell'arco massimo di 24 mesi. Per le motivazioni che precedono si ritiene dunque che VODAFONE debba provvedere allo storno, ovvero al rimborso in caso di avvenuto pagamento, di tutti gli importi fatturati in riferimento al periodo successivo alla cessazione dell'utenza, detratti i costi commisurati al valore del contratto, e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica, così come indicati dalla delibera n. 487/18/CONS, che si quantificano in € 20,90, oltre ai costi di attivazione non ancora saldati alla data della chiusura contrattuale. Si dispone, in conseguenza di quanto sopra, la regolarizzare la posizione amministrativo contabile dell'utente oltre al ritiro della pratica di recupero del credito in esenzione spese. ii. La domanda di "rimborso delle fatture pagate e non dovute", di converso è inammissibile in quanto genericamente formulata e non quantificata dall'istante. Non è dato comprendere, difatti, a che titolo sarebbero dovute le fatture, se non nella misura del rimborso, laddove evase, delle spese di recesso (sopra già oggetto di deliberazione). Del resto non viene precisata la natura del rimborso e neppure vengono depositate le relative fatture pagate, risultando particolarmente complessa per lo scrivente Organo la verifica e la quantificazione degli importi eventualmente dovuti. iii. La domanda di indennizzo per la fatturazione successiva a recesso non può essere accolta. Ed invero, fermo quanto sopra e a tutto voler concedere, la prosecuzione del ciclo di fatturazione non può, ridondare in alcuna delle fattispecie ricomprese nell'ambito oggettivo della delibera 347/18/CONS come vorrebbe invocare la parte istante. Di conseguenza, non solo l'adito Corecom è incompetente ma, anche laddove volesse pronunciarsi sul caso in esame, non potrebbe liquidare alcunché non essendo le ipotesi sopra descritte indennizzabili ai sensi della delibera 347/18/CONS, perché non ricomprese nel numerus clausus delle ipotesi ivi elencate, né tantomeno appare possibile assimilarle ad alcuna di esse. Infatti, in applicazione della giurisprudenza costante dell'Agcom e dei Corecom, infatti, (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). iv. Non può ritenersi meritevole di accoglimento la domanda di indennizzo/rimborso per il disservizio di "fatturazione a 28 giorni", in quanto genericamente posta, non quantificata, né adeguatamente supportata da idonea documentazione probatoria. Ed invero, l'utente nel caso in esame non specifica il periodo di vigenza contrattuale e l'arco temporale della fatturazione a 28 giorni, né deposita le relative fatture per le quali si richiede il rimborso omettendo altresì di dimostrare che il contratto fosse riferito a linea attiva nel periodo oggetto del previsto rimborso. Di converso, dalla ricostruzione dei fatti prospettata da entrambe le parti, si evince che il contratto de quo è stato attivato nel mese di agosto 2020 e che quindi il periodo di vigenza si trova nettamente al di fuori dall'arco temporale oggetto delle relativa delibera AGCOM (giugno 2017-aprile 2018) che prevede la fattispecie di disservizio contestata. v. Sulla mancata risposta al reclamo del 16.09.2021, il cui riscontro non veniva depositato dal Gestore, la domanda risulta ammissibile nella misura in cui l'udienza

di conciliazione, da intendersi quale dies ad quem per il computo del disservizio, si è tenuta il successivo 12.11.2021, a distanza di 57 giorni dal reclamo allegato. Poichè gli Operatori Telefonici dispongono di un termine di 45 giorni prima di poter tempestivamente rispondere alle doglianze dell'utente, nel caso di specie l'intervallo utile ai fini del calcolo dell'indennizzo sarà per 12 giorni di ritardo. In forza dell'art. 12, co. 1, All. A Delibera 347/18/CONS, la quale dispone che: "L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300", sarà possibile liquidare al Sig. XXXXXXX un indennizzo complessivo pari ad € 30,00 . vi. Infine, per quanto riguarda la richiesta di riconoscimento delle spese di procedura, si precisa che la stessa non può essere accolta attesa la natura gratuita della procedura telematica del ConciliaWeb e l'assenza in atti di spese documentate e giustificate.

#### DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 15/11/2021, è tenuta a stornare ovvero rimborsare in caso di avvenuto pagamento gli importi fatturati in riferimento al periodo successivo alla data del recesso dedotto l'importo di euro 20,90 oltre ai costi di attivazione residui a carico del ricorrente; al pagamento di Euro 30,00 (trenta/00) a titolo di indennizzo per la ritardata risposta al reclamo, ex art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS,

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 o suo delegato  
franca cardinali