

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/228154/2020****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Axxx****R. - 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 A. Rxxx, del 13/01/2020 acquisita con protocollo n. 0013920 del 13/01/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’istante ha lamentato nei confronti dell’operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile – Teletu), di seguito per brevità “Vodafone”, la mancata lavorazione della disdetta del contratto Codice cliente 1.402xxxx, nonché l’illegittima fatturazione per addebito di importi non dovuti, quali i costi di recesso/disattivazione e il deposito cauzionale. In particolare, nella istanza introduttiva del procedimento e, successivamente, con la memoria in replica alle deduzioni dell’operatore e la documentazione prodotta,

l'istante ha contestato: a. la mancata lavorazione della richiesta di recesso dal contratto e l'addebito di importi non dovuti nella fattura n. AI03749253, del 21 febbraio 2018, di € 300,50 maggiorata di ulteriori spese e interessi a seguito dell'affidamento a terzi del recupero del credito contestato; b. l'emissione della fattura n. AI07122983, del 13 aprile 2018, in quanto solo a parziale storno degli importi di cui alla fattura contestata (n. AI03749253, del 21 febbraio 2018). L'istante ha quindi richiesto: i. lo storno integrale del quantum di cui alla fattura n. AI03749253, di euro 300,50 del 21 febbraio 2018, con emissione della relativa nota di credito; ii. gli indennizzi previsti dalle Condizioni Generali di contratto e dalla Carta dei Servizi e dal Regolamento dell'Autorità "quantificati in euro 1.000,00 o in quella diversa somma che l'Autorità adita ritenga di giustizia".

Con memoria depositata in data 5 gennaio 2021, l'operatore ha confermato la correttezza della fattura contestata n. AI03749253, del 21 febbraio 2018 (depositata in atti) e di aver comunque restituito la somma in precedenza addebitata a titolo di deposito cauzionale nella fattura AI07122983 (depositata in atti) e che, in ogni caso, l'istante (alla data di presentazione della memoria già disattivo e a carico del quale non è presente alcun insoluto), non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano comportare una dichiarazione di responsabilità di Vodafone L'operatore ha, inoltre, eccepito che i costi per il recesso anticipato sono stati correttamente addebitati in quanto l'istante ha esercitato tale facoltà prima che fossero decorsi 24 mesi e quindi "l'importo contestato è stato richiesto per compensare le offerte e le promozioni di cui godeva l'istante e sostenibili dall'operatore solo ed esclusivamente qualora il rapporto contrattuale fosse stato mantenuto in essere per almeno 24 mesi garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo i costi sostenuti dall'operatore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione, ciò conformemente alla disciplina corrente e in particolare 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". L'operatore, riportandosi a quanto statuito dalla delibera emessa dal Corecom Sardegna nell'ambito del procedimento GU14/67355/2019, ha precisato che sono dovuti anche i costi di attivazione. L'operatore ha infine eccepito l'inammissibilità ai sensi dell'articolo 20, comma 4, Delibera 353/2019/CONS, di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa AGCOM e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso anche per difetto di qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Pertanto, ha concluso chiedendo l'integrale rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti.

Preliminarmente si osserva che l'Istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ed è pertanto proponibile. Rispetto alla eccezione sollevata dall'operatore sulla inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno, va rilevato che la stessa risulta infondata, atteso che l'istante non ha avanzato alcuna richiesta risarcitoria a tale titolo. Ugualmente priva di pregio in quanto clausola di stile il rilevato difetto di imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM. Nel merito, alla luce delle allegazioni e dei documenti prodotti in atti, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte per le motivazioni che seguono. In materia di contratti per adesione, la normativa vigente impone precisi obblighi informativi a carico dell'operatore nonché il rispetto dei principi di trasparenza, lealtà e buona fede contrattuale, specie quando l'utente cui devono essere fornite le informazioni è in età avanzata e quindi deve essere ritenuto un consumatore particolarmente vulnerabile. Nel caso di specie, detti principi sono stati disattesi. Dalla documentazione depositata in atti dall'istante risulta che in data 16 novembre 2017 l'utente inviava comunicazione di recesso dal contratto "Vodafone Casa Telefono", sottoscritto il 6 febbraio 2015 (codice cliente 1.4021xxx), all'indirizzo mail info@vodafone.it e con raccomandata A/R (che risulta consegnata in data 21 novembre 2017) a Vodafone Italia S.p.A., Via Jervis 13 (10015) Ivrea (TO), rimasta senza riscontro. Il contratto rimaneva in essere e l'istante riceveva a novembre e dicembre 2017 le fatture che ha regolarmente onorato. Pertanto, l'istante, in data 6 dicembre 2017, inviava nuova raccomandata A/R (ricevuta in data 11 dicembre 2017) a Vodafone Italia S.p.A. via Lorenteggio 240 (24147) Milano (MI) e per conoscenza anche alla AGCOM, lamentando l'assenza di riscontro alle sue del 16 novembre 2017 e la mancata cessazione del contratto, chiedendo anche informazioni sull'iter corretto da seguire nel caso avesse commesso qualche errore. In data 2 gennaio 2018 il Servizio Clienti Vodafone rispondeva via mail chiarendo che il recesso non poteva essere considerato efficace in quanto non esercitato come prescritto e indicava

quanto necessario. L'istante seguendo le direttive ricevute, con raccomandata A/R del 17 gennaio 2018 (ricevuta in data 19 gennaio 2018), inviava la comunicazione di recesso dal contratto e, in data 27 gennaio 2018, comunicava all'operatore la revoca della domiciliazione bancaria dell'utenza. Successivamente riceveva la fattura oggetto di contestazione n. AI03749253, del 21 febbraio 2018, con la quale gli venivano addebitati euro 32,79 per il recesso anticipato, euro 10,00 per la variazione delle modalità di pagamento delle fatture, euro 200,00 per deposito cauzionale, oltre ad euro 16,40 per l'abbonamento Giga Start del 17 gennaio 2018 e 14 febbraio 2018 e euro 19,55 per l'offerta Rete fissa, IVA, spese di spedizione e bollo per un totale di euro 300,50. L'istante precisa di aver invano chiesto spiegazioni con lettere inviate per posta prioritaria del 10 e 19 marzo 2018. In data 29 marzo 2018, con raccomandata A/R (ricevuta in data 4 aprile 2018), l'istante - tramite il suo legale - inviava formale reclamo contestando la fattura. In data 15 aprile 2018 riceveva sollecito di pagamento reiterato con lettera del 17 aprile 2018 e mail del 1 maggio 2018, per un ammontare complessivo di euro 347,62 (euro 300,50, oltre spese di sollecito e interessi). Peraltro, in data 13 aprile 2018 era stata emessa la fattura n. AI07122983, per euro 136,76 a credito dell'istante a parziale storno del quantum richiesto. In data 2 maggio 2018, il legale dell'istante diffidava la società di recupero del credito informandola di aver presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM Lazio. Tale informativa veniva inviata in pari data anche alla Vodafone. Infine, in data 17 maggio 2018, lo Studio legale incaricato del recupero del credito inviava mail al legale dell'istante con la quale si sollecitava il pagamento dei costi addebitati per la disattivazione e per la variazione della modalità di pagamento e si proponeva una soluzione transattiva; a questo seguiva un ulteriore scambio di mail in data 31 maggio 2018 tra i legali delle parti. Per quanto riguarda la richiesta di annullamento/storno integrale della fattura n. AI03749253, del 21 febbraio 2018, va osservato che, da orientamento giurisprudenziale ormai consolidato, la bolletta è un atto unilaterale di natura meramente contabile, e, pertanto, 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. In difetto di prova sull'entità delle spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo affrontato dall'operatore per procedere alla disattivazione, deve esserne disposto lo storno integrale. Per quanto riguarda gli importi relativi a periodi di fatturazione successivi alla data di efficacia del recesso comunicato dall'utente, è indubbio che sono importi indebitamente fatturati, in quanto relativi ad un contratto già cessato. Nella fattispecie, tuttavia, stante la natura di negozio unilaterale recettizio, propria del recesso, la cui efficacia decorre dal momento in cui la comunicazione giunge a conoscenza del destinatario (articolo 1334 c.c.), e stante il principio secondo il quale, nei contratti ad esecuzione continuata o periodica, il recesso non ha effetto per le prestazioni già eseguite o in corso di esecuzione (articolo 1373 c.c.), considerato che l'operatore ha ricevuto la comunicazione di recesso non alla fine del mese solare, ma in data 19 gennaio 2018, e considerato il periodo di trenta giorni del dovuto preavviso, deve concludersi che il recesso dell'istante è divenuto efficace solo nel mese successivo, con conseguente diritto dell'operatore di fatturare l'importo dei relativi canoni precedenti. Pertanto, mentre non può essere accolta la richiesta di storno di euro 16,40 addebitati a titolo di abbonamento Giga Start del 17 gennaio 2018 e 14 febbraio 2018 nonché di euro 19,55 addebitati a titolo di Offerta Rete fissa e di euro 10,00 addebitati a titolo di variazione della modalità di pagamento, oltre IVA, spese di spedizione e bollo, la società Vodafone, per quanto eventualmente non già provveduto, è tenuta al rimborso/storno in favore dell'istante degli importi addebitati a titolo di recesso anticipato pari ad euro 32,79 (oltre IVA) e di deposito cauzionale pari ad euro 200,00 con la fattura n. AI03749253, al netto di quanto restituito con la fattura n. AI07122983, con conseguente regolarizzazione della posizione contabile/amministrativa riferita all'istante ed al ritiro a proprie cure e spese della pratica di recupero crediti. In merito alla possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, si rileva che il Regolamento sancisce che nel determinarne il rimborso si tenga conto anche del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti. Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo liquidare l'importo di 50,00 in favore dell'istante.

## DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 13/01/2020, è tenuta a rimborsare/ stornare in favore dell'istante degli importi addebitati a titolo di recesso anticipato pari ad euro 32,79 (oltre IVA) e di deposito cauzionale pari ad euro 200,00, con la fattura n. AI03749253, al netto di quanto restituito con la fattura n. AI07122983, con conseguente regolarizzazione della posizione contabile/amministrativa riferita all'istante ed al ritiro a proprie cure e spese della pratica di recupero crediti, oltre all'accredito di euro 50,00 a titolo di rimborso spese in favore dell'istante. 2. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile-Teletu) è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

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

f.to