DETERMINA DIRETTORIALE 81/26/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/706341/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA F.M. ditta - Fastweb S.p.A.

(già Vodafone S.p.A. - 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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella 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;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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;

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. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTA l'istanza della società F.M. ditta, del 02/10/2024 acquisita con protocollo n. 0257263 del 02/10/2024;

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. M.F., titolare dell'omonima ditta individuale, intestatario del contratto identificato con il codice n. 7.2603xxx, contesta la fatturazione emessa da parte della società Vodafone Italia S.p.A., a seguito di procedura di cambio operatore e della successiva disdetta contrattuale. In particolare, l'istante ha rappresentato che a fronte di continui disservizi che interessavano le utenze telefoniche fisse e mobili a far data dal mese di gennaio 2024, si vedeva costretto a chiedere il passaggio ad altro operatore con esenzione di spese e costi di recesso. Tuttavia, nonostante il cambio operatore, la società Vodafone Italia S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi non dovuti. Pertanto, in data 15/05/2024 l'istante formalizzava a mezzo PEC richiesta di cessazione contrattuale; tuttavia, la predetta società emetteva ulteriori fatture per servizi non più usufruiti, in quanto disdettati. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i. la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile mediante lo storno integrale dell'insoluto fino alla chiusura del ciclo di fatturazione; ii. la liquidazione di un indennizzo di euro 800,00 per i disservizi e di euro 300,00 per la mancata risposta ai reclami.

La società Vodafone Italia S.p.A. nella memoria ha rappresentato che: "pur ritenendo assorbenti le suesposte eccezioni, in merito alla contestazione relativa alla portabilità dei numeri fissi e mobili verso altro gestore e alla cessazione del contratto con Vodafone, si rappresenta che l'istante aveva attivi con Vodafone (all'epoca della richiesta di passaggio verso altro gestore) i seguenti prodotti: - link 11102xxx OneNet P.IVA con associati i DN 0282777xxx e 0282778xxx presso la sede di Via Xxxxxxxx Xxxxxxxx xx xx, 20090 - Buccinasco; - 1 sim voce Mobile Comfort con numero 3391673xxx; - 1 sim voce Zero: Infinito Business Gold Edition con numero 3351027xxx; - 2 sim dati Red Data PASS Unlimited con numeri 3407023xxx e 3471119xxx; - 2 licenze NCE Microsoft 365 Business; - 2 terminali VODAFONE R219 Z. Per quanto concerne le 4 numerazioni mobili, le stesse risultano tutte disattivate il 30 aprile 2024 a seguito di mnp out verso Tim. In merito al passaggio della linea fissa, risulta una richiesta di GNP out per il DN 0282777xxx, richiesta da Tim il 7 maggio ed espletata il 10 maggio 2024. Sul punto, giova ribadire con forza che l'attività di impulso della mnp e delle procedure di migrazione o np pura delle linee fisse nei passaggi OLO to OLO ricade sul gestore recipient, secondo quanto chiaramente espresso dalle delibere in materia (Del. 147/11/CIR, All. 1, Del. 274/07/CONS e Del. 35/10/CIR e 103/21/CIR). Il link 11102xxx ed il numero 0282778xxx sono stati disattivati il 24 giugno 2024 a seguito di richiesta di recesso da parte dell'istante, pervenuta il 15 maggio 2024. Da quanto ricostruito e dalle schermate allegate appare incontroversa, quindi, l'assenza di responsabilità di Vodafone nella gestione delle procedure di portabilità, avendo adempiuto correttamente agli obblighi previsti in capo al donating dalla normativa di settore. Del tutto priva di pregio appare, poi, la contestazione relativa a precedenti disservizi relativi alla connettività, tenuto conto dell'estrema genericità della stessa e che non risulta provata alcuna segnalazione o reclamo in merito. Vodafone, dunque, ha sempre garantito la fruizione del servizio fino all'espletamento della portabilità verso Tim. L'istante, in ogni caso, non produce alcuna certificazione tramite il portale Nemesys da cui si possa evincere che la navigazione non rientrava nei parametri contrattuali. Per mera completezza difensiva, si evidenzia che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle richieste di indennizzo. Ci si riporta sul punto all'esaustiva raccolta di pronunce dell'Agcom che corroborano l'orientamento ormai consolidato secondo cui gli indennizzi – laddove accertata la responsabilità del gestore – vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n. 65/15/CIR, n. 22/16/CIR, n. 59/18/ CIR). Destituita di fondamento appare, poi, anche la domanda di storno delle fatture emesse da Vodafone, tenuto conto che gli addebiti sono correttamente intervenuti fino alle date di disattivazione dei singoli prodotti. L'istante, invece, non ha saldato le fatture a partire da quella emessa il 22 maggio 2024, maturando un insoluto a suo carico attualmente pari a € 845,40. Si precisa che la fattura del 22 maggio 2024, oltre ai regolari canoni per i servizi attivi, contiene – correttamente - solo i conguagli YourDrive per le sim dati. Non sono stati addebitati costi di recesso, disattivazione o conguagli per la rete fissa né per le altre sim mobili. Invero, va precisato che con le offerte Red, Comfort, Smart, Zero e OneNet P.IVA è incluso il servizio Vodafone YourDrive by BabylonCloud, che include 1 TB spazio di archiviazione in cloud. Vodafone Drive viene fornito gratuitamente, sempre che il Cliente, al momento del recesso, abbia corrisposto un importo pari ai corrispettivi dovuti per l'offerta per 24 (ventiquattro) mesi dalla data di adesione all'offerta medesima. In difetto, il Cliente prende atto e accetta la perdita del beneficio economico sul prezzo di Vodafone YourDrive by BabylonCloud. Quindi il Cliente sarà obbligato a pagare un importo forfetario a titolo di conguaglio sul corrispettivo previsto per la fruizione di Vodafone YourDrive by Babylon. Vengono fatti salvi eventuali e ulteriori importi dovuti dal Cliente, quali, senza pretesa alcuna di esaustività, i costi di disattivazione, i ratei dei costi di attivazione o relativi ad apparati. L'importo dovuto a titolo di conguaglio per Vodafone YourDrive by Babylon è 200 euro in caso di mancato pagamento di un importo pari ad almeno la metà dell'importo corrispondente al corrispettivo dovuto per 24 mesi e 100 euro in caso di pagamento di un importo pari ad almeno la metà dell'importo corrispondente al corrispettivo dovuto per 24 mesi, ma inferiore allo stesso. Per quanto concerne le licenze digitali si depositano i contratti sottoscritti dall'istante nel maggio 2022 (per le sim dati e le due licenze Microsoft 365 Business). Deve sottolinearsi che i servizi associati alle licenze di cui sopra funzionano in autonomia rispetto ai servizi di connettività voce e dati forniti da Vodafone. La gestione di tali prodotti avviene, in autonomia dell'utente, tramite il Vodafone Digital Marketplace (che è la piattaforma sulla quale i clienti Vodafone gestiscono le soluzioni digitali). In merito alle licenze Microsoft 365, le Condizioni Generali di Contratto stabiliscono che si tratta di una sub-licenza dei servizi Microsoft 365. Alla luce di tanto, va ribadita con forza la correttezza della fatturazione emessa da Vodafone". Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. In via preliminare, all'esito dell'istruttoria è emerso che le "4 numerazioni mobili associate al link 11102xxx OneNet P.IVA sono state disattivate il 30/04/2024 a seguito di MNP out verso TIM. Laddove il DN 0282777xxx è transitato per GNP su rete TIM il 10/05/2024. Il

link 11102xxx ed il numero 0282778xxx sono stati disattivati il 24 giugno 2024 a seguito di richiesta di recesso da parte dell'istante, pervenuta il 15 maggio 2024" come asserito e documentato agli atti. Va quindi evidenziato che la società Vodafone Italia S.p.A. ha correttamente processato la disattivazione contrattuale del link 11102xxx, a seguito della richiesta di cessazione formalizzata dall'istante a mezzo PEC del 15/05/2024 che riporta la seguente comunicazione "chiedo la disattivazione immediata della linea associata ai numeri 0282777xxx e 0282778xxx sita in via Xxxxxxxx Xxxxxxxx xx xx - 20090 Buccinasco e di tutti i servizi ad essa collegati afferenti al codice di migrazione XIXOFOCUIPT01JFOxxx", come si evince dalla documentazione allegata nel fascicolo documentale. Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i., concernente la risoluzione contrattuale in esenzione spese e la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di tutti gli importi fatturati e allo stato insoluti, sia pure a far data dalla richiesta di cessazione contrattuale inviata dall'istante a mezzo PEC del 15/05/2024, deve ritenersi accoglibile, considerato che il cliente ha formalizzato il recesso contrattuale con decorrenza immediata per tutte le numerazioni afferenti al contratto identificato con il numero 7.2603xxx. Pertanto, vista la richiesta di cessazione contrattuale del 15/05/2024, considerato che l'art. 8, comma 2, del Regolamento di cui all'allegato alla delibera B) alla delibera n. 307/23/CONS dispone che "[i]n caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso", non risulta fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dalla predetta società. Ergo, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di storno degli importi insoluti fatturati a far data dal mese di giugno 2024. Nello specifico, deve ritenersi che la società Vodafone Italia S.p.A. sarà tenuta a stornare tutti gli importi addebitati a partire dalla fattura n. AQ06441xxx del 06/07/2024 di euro 181,09; diversamente la fattura precedente, la n. AQ05094xxx del 22/05/2024 di euro 635,76, poiché afferente al periodo precedente 17 marzo 2024 - 16 maggio 2024, deve ritenersi a carico di parte istante, con la sola esclusione dell'importo di euro 81,96 imputato a titolo di "conguaglio Licenza YouDrive" per ciascuna delle due SIM Dati (n. 3407023xxx e n. 3471119xxx) conformemente con le precedenti pronunce (cfr Agcom, delibera 21/23/CIR), in considerazione del fatto che la società Vodafone Italia S.p.A. non ha indicato, in modo chiaro e trasparente, nell'offerta commerciale e nella PdA, la reale natura del costo imputato per il recesso anticipato del servizio Your Drive e non ha soddisfatto le esigenze di chiarezza informativa atte a comprendere "le caratteristiche e il costo del servizio offerto, con precipuo riferimento alle vincolanti previsioni contrattuali inerenti al servizio". Quindi non accoglibile deve ritenersi la richiesta di storno relativa alle altre voci esposte nella fattura n. AQ05094xxx del 22/05/2024, in quanto non imputabili a costi di recesso, bensì a canoni e servizi non oggetto di specifica contestazione. Parimenti non accoglibili devono ritenersi le richieste dell'istante di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento dei servizi e per la mancata risposta ai reclami, atteso che non vi è in atti documentazione alcuna comprovante l'invio di reclami da parte della ditta M.F. volti a segnalare quanto lamentato. Difatti, nella fattispecie contemplata dall'articolo 6 dello stesso Regolamento indennizzi, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente, è chiaro che in assenza di reclami non potrà essere riconosciuto alcun indennizzo. Solo tramite il reclamo, infatti, l'Operatore può attivarsi per individuare il guasto o il disservizio, e cercare di porvi rimedio entro i termini contrattualmente previsti. E nel caso in cui l'Operatore non si attivi, sarà eventualmente possibile affermare in capo allo stesso una responsabilità da inadempimento, con il conseguente diritto dell'utente ad un congruo indennizzo. Nel caso in esame, non essendo in alcun modo dimostrato che l'Operatore, attraverso i reclami, sia stato reso edotto delle problematiche lamentate dall'Istante, non è possibile accogliere la richiesta di indennizzo da quest'ultimo formulata.

DETERMINA

- Fastweb S.p.A. (già Vodafone S.p.A. - Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 02/10/2024, è tenuta a provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente al contratto di abbonamento identificato con il codice n. 7.2603xxx, mediante lo storno degli importi fatturati a far data dalla fattura n. AQ06441xxx del 06/07/2024 di euro 181,09, allo stato insoluti e del solo importo di euro 81,96 imputato nella fattura precedente n. AQ05094xxx del 22/05/2024 a titolo di "conguaglio Licenza YouDrive" per ciascuna delle due SIM Dati (n. 3407023xxx e n. 3471119xxx) fino a chiusura del ciclo di fatturazione con contestuale emissione di nota di credito e ritiro di pratiche di recupero crediti.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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
Giovanni Santella