AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 47

[redacted] / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/534576/2022)

Il Corecom Molise

NELLA riunione del Il Corecom Molise del 19/10/2023;

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

VISTA l'istanza di [redacted] del 27/06/2022 acquisita con protocollo n. 0200390 del 27/06/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La parte istante nella descrizione dei fatti, su formulario GU14, dichiara quanto segue: Il ricorrente, titolare di servizio di telefonia "fisso + mobile", numero [redacted] per un contratto di tipo "affari", dichiara come da allegata scheda al formulario GU14: "cambio operatore prima dello scadere del contratto e la vodafone mi addebita: - 81,96 euro + iva di conguaglio servizi digitali e 76 euro + iva di contributo attivazione sulla fattura emessa il 16/10/2020 n. am17076793.- 163,93 euro di conguaglio

servizi digitali sulla fattura del 15/7/2020 n. am13042552. da premettere che ho richiesto piu' volte il prospetto informativo per sapere i costi, anche precedentemente alla scorsa conciliazione ma la vodafone non l'ha mai mandato". Parte Istante nelle proprie controdeduzioni così scrive: "Avevo un contratto Vodafone fisso - mobile. Sono passato con altro operatore e ho ricevuto n. 2 fatture dalla Vodafone per la "disdetta": 271,38 € e 285,39 €. Quella di 271,38 è stata erroneamente pagata dalla banca mentre per l'altra ho richiesto la vostra assistenza. Un anno dopo la Vodafone ha emesso deliberatamente una fattura di 183,24 € con addebito in banca e hanno preso i soldi. Tale fattura porta la voce "Altri Importi, Riaccrediti, Corrispettivi" e chiamando il servizio clienti mi hanno riferito che tale somma è dovuta per fattura impagata (si riferisce alla fattura di 285 €. circa). In prima istanza la Vodafone ha riconosciuto una somma di € 100 che ho rifiutato perché voglio almeno € 183,24 che è la somma che hanno preso dal conto corrente perché non ho pagato la fattura di € 285. Inoltre non voglio pagare la fattura di 285 € in quanto ho pagato già la disdetta nella fattura di 271 €. Inoltre nella fattura di € 271 non riconosco il pagamento di 176 € di Costi di Attivazione. In sostanza richiedo € 359 che la Vodafone ha già preso dal mio conto corrente e non voglio pagare la fattura di € 285 €".

2. La posizione dell'operatore

Con memoria del 06 ottobre 2022 la VODAFONE ITALIA S.p.A. per mezzo degli Avvocati Andrea Pellegrin e Antonio Donato Monaco dello Studio legale Associato Pellegrin-Zonetti di Roma, così scrive:" - I - -1.1 La [redacted], con istanza prot. 200390 del 27.6.2022, ha chiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. (di seguito Vodafone). -1.2 Tale richiesta, in estrema sintesi, troverebbe fondamento nel comportamento antigiuridico serbato dal gestore in merito al contratto avente codice cliente [redacted] all'asserita illegittimità dei costi di recesso e di attivazione addebitati. - II - -2.1 Vodafone pone in rilievo, in riferimento alle contestazioni avanzate, la correttezza della fatturazione emessa ed oggetto di doglianza, la quale appare priva di anomalie. Si precisa, difatti, che nella fattura insoluta AM13042552 è stato correttamente addebitato il conguaglio per i servizi digitali, pari ad euro 163,93, per la sim [redacted] cfr. all. 1). La suddetta sim, invero, è stata attivata il 29.8.2017 con il profilo tariffario "e.box office" e successivo cambio dell'offerta in data 8.7.2019 verso il piano "OneBusiness voce" con nuovo vincolo, ed è stata disattivata in data 19.5.2020 per migrazione verso altro operatore e, quindi, in anticipo rispetto al vincolo di permanenza. Con riferimento, invece, alla fattura pagata nr. AM17076793 si rileva che nella stessa sono stati addebitati i costi relativi al conguaglio dei servizi digitali, all'installazione della rete fissa a rate ed alle rate residue del contributo di attivazione riferiti ai numeri [redacted] attivati in data 17.7.2019 e migrati ad altro gestore il 6.8.2020, ovvero in anticipo rispetto al vincolo contrattuale (cfr. all. 2). Nel caso di specie, quindi, si evidenzia che l'utente ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto. Corre l'obbligo precisare, perciò, che detto importo contestato è 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, considerati i benefici tariffari di cui l'istante godeva, è da ritenersi anticipata e, pertanto, gli oneri di recesso sono dovuti conformemente alla disciplina corrente ed 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. In relazione, inoltre, ai costi di attivazione si rileva che gli stessi sono dovuti, come peraltro statuito dalla recente delibera emessa dal Corecom Sardegna nell'ambito del procedimento GU14/67355/2019 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". La fatturazione emessa, per tutto ciò, appare corretta e dovuta a favore di Vodafone. -2.2 Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 390/2021/CONS, articolo 20, comma 4, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso". Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Vodafone, infine, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "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." -2.3 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 285,39. * * * * * Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con consequenziale, integrale, rigetto delle domande ex

adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa. In via subordinata, infine, Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 285,39.

3. Motivazione della decisione

Nel merito, la domanda dell'utente è da ritenersi infondata. 1. Restituzione del conguaglio servizi digitali non dovuto e del contributo di attivazione. La presente richiesta si ritiene non possa trovare accoglimento. Parte Istante, per l'utenza ., chiede la restituzione del conguaglio servizi digitali non dovuto e del contributo di attivazione. Orbene: dalla descrizione dei fatti, la predetta ricorrente riconosce di aver proceduto a effettuare il cambio di operatore prima dello scadere del contratto ciò, quindi, in anticipo rispetto al vincolo di permanenza richiesto dalla normativa di riferimento. Invero, l'Operatore, a mezzo della propria memoria del 06.10.2022 e delle fatture allegate, bene argomenta e prova come le cifre addebitate all'Istante e l'emissione delle fatture contestate, risultino legittimamente effettuate. Non solo: chiarisce e precisa che le utenze, a cui fanno riferimento le contestate fatture, si riferiscono non solo a quella oggetto di definizione (ma anche alla sim e al numero Il tutto con indicazione delle rispettive date di attivazione e di disattivazione del servizio. Del che, ne rileva che, in ordine al riparto dell'onere della prova di cui all'art. 18, III.4.2. delle linee guida di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11.04.2013), l'Operatore ha fornito prova del proprio adempimento. Sul punto – come bene evidenzia la Vodafone – la legge n. 40/2007 vieta la previsione di termini temporali, fatte salve le ipotesi di vincoli di durata nel caso di eventuali offerte promozionali che si traducono in effetti più favorevoli per il consumatore, mentre le pronunce dei Corecom precisano che il contributo di attivazione è un corrispettivo dovuto (cfr. delibera Corecom Sardegna per procedimento GU14/67355/2019). Al contrario, Parte istante, con repliche del 16.09.2022, formula diversa richiesta da quella di cui all'istanza di definizione; questione che, tuttavia, resta assorbita nella mancata prova delle proprie pretese atteso che, pur prodotte agli atti (16.11.2022), esse pervengono oltre i limiti massimi del termine utile fissato al 07.11.2022. E ciò, a pena di irricevibilità sia a livello normativo (Delibera n. 203/18/CONS modificata e integrata con Delibera n. 353/19/CONS) che decisionale (ad esempio, Corecom Abruzzo, delibera n. 62 del 28.07.2020). Del che, ne deriva l'inottemperanza del principio di ripartizione dell'onere della prova. Rimborso spese di procedura. Visto l'art. 19, co. 6 della Delibera 173/07/CONS, considerata la non sussistenza di spese necessarie e giustificate sopportate da Parte Istante per l'espletamento della presente procedura, si ritiene non doversi riconoscere, in favore dell'utente, alcun rimborso.

DELIBERA

Articolo 1

1. Per le motivazioni illustrate in premessa, si rigetta l'istanza di definizione GU14/534576/2022.

2. 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.

3. 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.

Campobasso, 19.10.2023

IL PRESIDENTE

Fabio Talucci
19.10.2023
10:06:56
GMT+00:00