AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 21

XXX /VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/376174/2021)

Il Corecom Molise

NELLA riunione del Il Corecom Molise del 09/12/2022;

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 del 11/01/2021 acquisita con protocollo n. 0011812 del 11/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La parte istante, nel formulario GU14, riferisce di aver sottoscritto la proposta contrattuale in località commerciale e di aver, successivamente, cambiato idea non ritirando il modem e manifestando la propria volontà di non aderire al contratto sia verbalmente presso il citato negozio, sia tramite una PEC all'indirizzo vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it avente il seguente oggetto: recesso contratto x diritto di ripensamento. L'utente lamenta i seguenti disservizi: a.

Interruzione della linea per motivi tecnici; b. Mancata lavorazione della disdetta c. Addebito per costi di recesso/disattivazione Richiesta: i. storno delle fatture; ii. ritiro della pratica di recupero iii. indennizzo di euro 700. iv. la signora richiedeva ulteriore indennizzo per mancata risposta al reclamo, tale richiesta veniva erroneamente inserita in calce ad una fattura allegata e non nell'apposito spazio disponibile sulla piattaforma.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone Italia S.p.a., per mezzo dell'Avv. Andrea Pellegrin e dell'Avv. Antonio Donato Monaco, evidenzia quanto segue. La Sig.ra con istanza depositata al Corecom Molise, ha chiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. (di seguito Vodafone). Tale richiesta, in estrema sintesi, troverebbe fondamento nel comportamento antigiuridico serbato dal gestore in merito al contratto avente codice cliente 1.34636899. Vodafone pone in rilievo, in riferimento alle contestazioni avanzate dall'utente, che la proposta di abbonamento è stata sottoscritta in località commerciale e, pertanto, come previsto dalla normativa di settore, non risulta esercitabile il diritto di ripensamento. A ciò si aggiunga, poi, che dalle verifiche effettuate è emersa la presenza di una richiesta di migrazione in Vodafone per la connettività 8634602, correttamente espletata in data 18.11.2019. Vodafone, inoltre, pone in rilievo che non sono presenti segnalazioni aventi ad oggetto eventuali disservizi o malfunzionamenti: In forza di quanto sopra espresso, pertanto, l'odierna esponente conferma la correttezza del proprio operato e della relativa fatturazione, ad oggi insoluta per l'ammontare complessivo di euro 418,03. Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/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". 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. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 418,03. * * * * * 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 418,03.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le considerazioni che seguono. Vista la posizione debole dell'utente, il quale non dispone delle strutture e di conoscenze tecniche paragonabili a quelle dell'operatore, in virtù dell'art.14 III.1.2 delle linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche approvate con delibera n.276/13/CONS che recita "In primo luogo, si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. Il contenuto delle singole richieste di parte, invece, può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione d'indennizzi. Pertanto, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In altre parole, quindi, se un utente agisce per la sola riattivazione di un servizio, senza chiedere il relativo indennizzo, nulla osta a disporne comunque la sua liquidazione, soprattutto in considerazione del fatto che alcuni indennizzi – secondo la normativa di settore – dovrebbero essere liquidati automaticamente." Alla luce di quanto su esposto, la richiesta di recesso effettuata dall'utente in data 18/11/2019 all'indirizzo pec: vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it, se bene facesse erroneamente riferimento al diritto di ripensamento, che nel caso di specie non è esercitabile, andava sicuramente interpretata come volontà del ricorrente di recedere dal contratto stipulato. Il diritto di ripensamento, infatti, non si applica ai contratti conclusi in località commerciale, pertanto, l'operatore VODAFONE, in base all'art. 6 delle condizioni generali di contratto visionabili sul proprio sito, avrebbe si potuto richiedere al cliente, per il recesso anticipato, un importo forfettario a copertura degli sconti e/o delle promozioni speciali fruite, in modo equo e proporzionale alla durata residua dell'eventuale promozione e al valore del contratto ma, nel contempo, avrebbe dovuto cessare l'emissione di fatture in luogo della richiesta cessazione del contratto. Nel caso de quo, l'operatore non ha preso in considerazione la richiesta di recesso effettuata dall'utente, limitandosi, anche nelle memorie difensive, ad eccepire esclusivamente l'inapplicabilità del diritto di ripensamento, continuando quindi a

fatturare. In merito al lamentato disservizio riguardante l'interruzione della linea per motivi tecnici, non essendo stata documentata in alcun modo e non essendoci nessuna segnalazione a riguardo, si ritiene che la richiesta di indennizzo per tale disservizio non debba ritenersi accoglibile. Si ritiene che anche la richiesta di indennizzo per mancata lavorazione della disdetta non possa essere accolta, atteso che l'interesse dell'utente è soddisfatto con il recupero o lo storno delle somme addebitate successivamente alla cessazione del contratto: a fronte della fatturazione indebita non sussistono infatti gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti (Agcom, determina n. 69/18/DTC; Agcom, delibera n. 16/16/CIR). Pertanto, tenuto conto che, ai sensi dell'articolo 1, comma 3 del c.d. Decreto Bersani, l'operatore ha un termine di 30 giorni dal ricevimento della richiesta per gestire il recesso, l'istante ha diritto allo storno/rimborso degli eventuali addebiti riferiti alla numerazione 087498069 riguardanti il periodo successivo al 18 novembre 2019, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente attraverso lo storno delle fatture insolute a tale data e il rimborso di quelle non dovute al netto degli eventuali costi dovuti per la disattivazione della linea o per eventuali apparati. In merito alla richiesta di ritiro della pratica di recupero, non essendo stata presentata nessuna documentazione attestante l'esistenza e lo stato della suddetta, la richiesta non può essere accolta. In riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, si precisa che la signora dopo aver fatto formale richiesta di recesso tramite pec in data 18/11/2019, inviava il 20/01/2020 un fax al numero 800034642 (numero verde Vodafone), inoltrando reclamo per la mancata lavorazione della disdetta e invitando l'operatore a non addebitare più le fatture sulla propria carta di credito. Al citato reclamo l'operatore non dava risposta e nulla riferiva in merito nelle memorie difensive. L'Istante ha dunque diritto a veder riconosciuto un indennizzo per la mancata risposta al reclamo. Rileva, infatti, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Per la determinazione dell'indennizzo, ai sensi degli artt.2 e 11.1 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, considerato : - che il reclamo è stato inviato il 20 gennaio 2020 - il tempo utile alla risposta (30 giorni) - il lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione (1 dicembre 2020), viene riconosciuto all'utente un indennizzo per la mancata risposta di € 300,00.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra , per i motivi sopra indicati, l'operatore VODAFONE, è tenuto a: - stornare/rimborsare gli eventuali addebiti riferiti alla numerazione riguardanti il periodo successivo al 18 novembre 2019, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente; - versare all'istante la somma di euro 300,00 (trecento), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi, maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati dalla data di presentazione della domanda, sino al saldo effettivo.

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, 09/12/2022

IL PRESIDENTE

Fabio Talucci
09.12.2022
15:40:11
GMT+01:00