AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 32

[redacted] / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/528197/2022)

Il Corecom Molise

NELLA riunione del Il Corecom Molise del 06/04/2023;

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 28/05/2022 acquisita con protocollo n. 0171837 del 28/05/2022;

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 telefonia fissa, tipo di contratto "affari", dichiara come da allegata scheda al formulario GU14: "in data agosto 2018 abbiamo sottoscritto una migrazione in vodafone della tenza fissa e mobile aziendale. Nelle condizioni contrattuali sia del fisso che del mobile non vi sono riportate alcune iniziative di scontistica particolare né condizioni di abbonamento relativamente a servizi digitali quali babylon mobile per la

rete mobile e servizi digitali per la rete fissa. A chiusura contrattuale per offerta dopo 24 mesi verso operatore tim spa, vodafone ci addebita costi per servizi non richiesti e mai contabilizzati nelle precedenti fatture e dunque in evidente contrasto con la sottoscrizione del contratto". Parte Istante il 19.07.2022 deposita controdeduzioni alla memoria difensiva di Parte convocata e così scrive: " Con memoria del 11.07.2022 VODAFONE SPA, per il tramite del suo legale rappresentante pro tempore, richiede l'inammissibilità e la infondatezza delle pretese della scrivente. A tal riguardo bisogna replicare a VODAFONE sui seguenti punti: II) Come evidenziato da Vodafone nelle sue memorie, il ricorrente ha sottoscritto un contratto nel Maggio 2017 ed ha fatto una revisione contrattuale a Febbraio 2020 limitatamente a benefici di natura tecnica, aumento dei giga sulla sim voce, e nessun riposizionamento contrattuale con sconti o promozioni. Infatti, alla asserita revisione contrattuale, Vodafone non ha fatto seguire le dovute nuove condizioni in modo che il ricorrente prendesse visione delle condizioni contrattuali e dei nuovi vincoli contrattuali, oltre le penali, in modo da poter decidere nei 14 giorni successivi, l'accettazione o meno del contratto. Non risultano agli atti di Vodafone documentazione giustificativa. Altri contributi richiesti da Vodafone non trovano alcun fondamento ne nelle condizioni contrattuali ne nelle fatture emesse dallo stesso operatore. Infatti, i servizi di conguaglio Babylon Mobile e Servizi Digitali Fissi non sono mai stati oggetto di contratto. Infatti, alla nota di Vodafone del 30.03.2021 abbiamo risposto a mezzo pec in data 27.09.2021 in cui comunichiamo che il contratto non è stato siglato a mezzo verbal order ma de visu con un Agente Commerciale e che le condizioni contrattuali dovevano essere dimostrate inviando il contratto sottoscritto. Richiesta rimasta inevasa a tutt'oggi. Vodafone ha applicato penali non previste contrattualmente e non ha trasmesso copia contrattuale come da richiesta. RICHIESTE: La scrivente a fronte della esposizione e della produzione documentale per la controversia in oggetto chiede a codesto Corecom di rigettare in tutto le pretese di controparte Tim e di voler accogliere le seguenti richieste: - Storno posizione debitoria ad oggi presente; - Spese procedura pari ad euro 150,00."

2. La posizione dell'operatore

Con memoria dell'11.07.2022 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] S.r.l., con istanza prot. 171837 del 28.5.2022, 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 7.2240863 ed 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. Nel caso di specie, invero, si evidenzia che l'utente ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto stante la revisione contrattuale per il servizio di reta fissa del 24.2.2020 e per quello di rete mobile del 19.6.2020. 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 (cfr. all. 1). Quanto sopra, peraltro, è stato altresì comunicato alla società ricorrente mediante apposita nota informativa (cfr. all. 2). -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. -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 826,50. 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 826,50".

3. Motivazione della decisione

La domanda dell'utente è da ritenersi infondata. Vale innanzitutto evidenziare che, Parte Istante asserisce in richiesta di aver chiuso il contratto sottoscritto con Vodafone S.p.A, decorsi i 24 mesi di vincolo senza, però, a tal proposito, nulla documentare. In atti non è depositato il contratto, né alcuna richiesta di recesso dal contratto in essere ovvero di altra documentazione ideona a dimostrare l'illegittimità degli addebiti invocati. Contratto che, per stessa ammissione dell'Istante, risulta essere stato concluso e operante tra le Parti. Da parte sua, invece, l'Operatore, con memoria difensiva evidenzia che "l'utente ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto stante la revisione contrattuale per il servizio di reta fissa del 24.2.2020 e per quello di rete mobile del 19.6.2020". Orbene, non potendo non aderire a detta versione, si condivide l'ulteriore assunto descritto da Parte Convocata, laddove espone che "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". Il tutto è altresì rispondente alle condizioni generali di contratto Vodafone, in particolare all'art. 17. Circa poi i costi di attivazione, essi sono tenuti (cfr. ad esempio Corecom Sardegna delibera n. 17/2021). Infine, in relazione al reclamo di Parte Istante del 17.03.2021, in allegato alla memoria di difesa, l'Operatore deposita pec di risposta del 30.03.2021 con cui, in relazione alla richiesta di verifica della fatturazione contestata, asserisce che "dalle verifiche effettuate non sono emerse anomalie, i contributi addebitati sono quelli previsti dal suo contratto" oltre a manifestare la possibilità di richiesta di accesso alla registrazione vocale effettuata dall'Istante. Infine, dalla comparazione del contenuto dell'istanza di definizione, della memoria dell'Operatore e delle repliche di Parte Istante, non si comprende se il contratto tra le Parti sia stato sottoscritto nel 2017 ovvero nel 2018 mentre, solo dalle repliche dell'Istante, per la prima volta, si evince che la sottoscrizione del contratto sarebbe stata effettuata a mezzo di un Agente e che, esisterebbe richiesta di invio del contratto sottoscritto (assente in atti), richiesta – a dire dell'Istante – disattesa da Vodafone e, allo stato, ancora inevasa. Tutto quanto sopra esposto e motivato conduce al rigetto di tutte le richieste dell'Istante. Rimborso spese di procedura. Visto l'art. 19, co. 6 della Delibera 173/07/CONS, considerata la partecipazione di entrambe le Parti sia in

fase di conciliazione che in quella di definizione, visto anche l'art. 16 comma 3 del Regolamento, si ritiene vadano compensate le spese di procedura.

DELIBERA

Articolo 1

1. Per le motivazioni illustrate in premessa, l'istanza GU14/528197/2022 viene rigettata.

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, 06/04/2023

IL PRESIDENTE

Fabio Talucci
06.04.2023
10:20:30
GMT+01:00