AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 33

[redacted] / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/537436/2022)

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 08/07/2022 acquisita con protocollo n. 0213394 del 08/07/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

"L'istante, utente Vodafone da oltre due anni, a fine luglio 2021 riceve la telefonata dal Call Center Vodafone con la proposta di passare a fibra senza ulteriori costi. I tecnici OpenFiber, recatisi in loco, comunicano che al fine di attivare la fibra erano necessari alcuni interventi per i quali l'utente spende € 100,00 (Elettricista). Terminati i lavori di adeguamento impianto, l'utente tenta innumerevoli volte di entrare in comunicazione con Vodafone per confermare il temine dei lavori. Vodafone non dà alcun riscontro e in virtù dell'inerzia dello stesso, l'utente migra l'utenza verso altro gestore (Wind) che gli attiva la

fibra. Vodafone emette fattura di chiusura contenete gli importi di recesso anticipato e cede il presunto credito ad una Società terza.". Per poi formulare le seguenti richieste: "1) Storno integrale dell'insoluto; 2) Ritiro della pratica di recupero del credito in totale esenzione spese; 3) Indennizzo per la mancata attivazione della fibra dal 29/07/2021 fino alla migrazione del 30.9.2021 € 1102,50 (con maggiorazione fibra) 4) Indennizzo per la mancata risposta al reclamo".

2. La posizione dell'operatore

Con memoria del 06/10/22, VODAFONE deduce quanto segue. "-1.1 Il Sig. con istanza prot. 213394 dell'8.7.2022, ha chiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. -1.2 Tale richiesta, in estrema sintesi, troverebbe fondamento nel comportamento antigiuridico serbato dal gestore in merito al contratto avente codice cliente 1.14001146. -2.1 Vodafone evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del Sig. e nella relativa fatturazione. L'odierna esponente, difatti, pone in rilievo di aver regolarmente avviato la procedura per l'attivazione del servizio fibra la quale, tuttavia, come visibile dal prospetto accluso alla presente memoria difensiva, è stata eliminata per irreperibilità del cliente. Si precisa, poi, che la linea di rete fissa , attivata in data 9.1.2020, è disattiva dal 15.10.2021 per migrazione verso altro operatore, dunque in anticipo rispetto ai vincoli contrattuali pattuiti. 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. In virtù di quanto sopra esposto, inoltre, la domanda di indennizzo avanzata dovrà essere necessariamente rigettata. -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 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." Peraltro, eventuali reclami devono comunque soddisfare i requisiti stabiliti nella Carta del Cliente Vodafone nella quale viene testualmente specificato che:" Il Cliente che intende presentare reclamo formale a Vodafone per aspetti legati alla fornitura del servizio può inviare un reclamo scritto alla "Casella postale 190" - 10015 Ivrea (To), tramite il sito internet www.vodafone.it, nell'apposita area "Contattaci", App My Vodafone e Social Network (Facebook e Twitter)". Sul punto, inoltre, si è espresso di recente il Co.Re.Com. Emilia-Romagna il quale ha rigettato la richiesta di indennizzo per asserito mancato riscontro al reclamo sulla base del fatto che lo stesso non fosse stato inviato ai contatti previsti nella succitata Carta del Cliente ovvero nelle condizioni generali di contratto (Del. N. 26/2015). Anche l'Agcom, poi, si è espressa in tal senso rigettando la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo in quanto non erano presenti le ricevute comprovanti l'invio di reclami secondo le modalità previste dalla Carta del Cliente Vodafone (Del. N. 143/15/CIR). -2.4 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 248,13. 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 248,13."

3. Motivazione della decisione

In fatto. L'utente sottoscriveva un abbonamento Vodafone su rete fissa in data 09/01/20, accettando, alla fine di luglio 2021, la proposta formulata dallo stesso operatore di attivare la fibra sulla medesima linea telefonica. A detta dell'utente, dopo il sopralluogo dei tecnici di "Open Fiber" si era presentata la necessità di effettuare dei lavori, non meglio precisati, per cui l'installazione della fibra veniva posticipata su richiesta dell'istante, per poi essere annullata il 07/09/21 stante l'irreperibilità dello stesso. A ciò seguiva la migrazione dell'utente ad altro gestore telefonico avvenuta il 04/10/21. Nel merito. 1. Nel contratto sottoscritto il 09/01/20 l'utente si impegna a mantenere il rapporto per 24 mesi. Di conseguenza, il recesso avvenuto nell'ottobre del 2021 per migrazione ad altro gestore evidenzia il mancato rispetto di tale accordo per cui qualsiasi pretesa di Vodafone derivante dall'anticipata risoluzione contrattuale è da ritenersi legittima. Da quanto risulta nella documentazione depositata le richieste economiche di Vodafone sono indirizzate ad ottenere il rimborso di costi relativi per: a) la fornitura del servizio in offerta o in promozione. Il contratto allegato da Vodafone dimostra l'esistenza di un'offerta, denominata "internet unlimited", per cui è applicabile la norma di riferimento (art.1 D.L. n.7 del 31/01/2007 convertito in L.40/2007) che sancisce il vincolo di durata (nella fattispecie 24 mesi) su contratti che prevedono "offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore". Strettamente collegato al vincolo di durata è il pagamento dei co-sti per la fornitura dell'offerta che devono essere corrisposti fino ad esaurimento del contratto ovvero, in caso di risoluzione anticipata, nel limite di quanto ancora dovuto fino alla decorrenza dei 24 mesi. b) il contributo di attivazione. L'importo richiesto deve in ogni caso essere soddisfatto tenuto conto che detto contributo riguarda un'attività del gestore che sorge e si estingue all'instaurazione del rapporto contrattuale e che solo l'accordo delle parti permette di rateizzare per la durata del rapporto, così facilitandone all'utente il pagamento. L'estinzione anticipata non esime, pertanto, l'utente dal relativo pagamento. Ne consegue il rigetto delle richieste di cui ai punti 1 e 2, ossia lo storno dell'insoluto e il ritiro della pratica di recupero credito. 2. A ciò si aggiunga che alcun addebito può essere mosso nei confronti del gestore stante il mancato riscontro dell'utente ai numerosi solleciti di Vodafone. Tale stato di fatto è documentato dalla schermata relativa alla pratica (storico incluso) intestata all'utente, nella quale è puntualmente annotata la gestione del rapporto (con in rilievo le chiamate fatte all'utente e rimaste prive di risposta) i cui dati contrastano nettamente con le differenti dichiarazioni formulate in merito dall'istante che, prive di qualsiasi riscontro, non possono trovano una positiva valutazione. Alla luce di queste considerazioni anche la richiesta di indennizzo per mancata attivazione del servizio fibra, di cui al punto 3 delle richieste, non è accoglibile; l'utente, infatti, nè si è dimostrato parte diligente nel permettere al gestore di effettuare l'intervento concordato, nè si è premurato di contraddire in alcun modo le deduzioni, anche documentali, presentate da Vodafone. 3. Il richiesto indennizzo per la mancata risposta al reclamo presuppone l'esistenza di quest'ultimo che, nella fattispecie,

non essendo stato documentato comporta l'inammissibilità della relativa domanda. "Sul punto l'orientamento dell'AGCOM e dei CORECOM non lascia spazi interpretativi. In tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore .....qualora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione" (per tutte valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR)", come affermato dalla delibera n. 017/2020/CRL. Né tantomeno può ritenersi reclamo la nota inviata dall'utente il 03/03/21 a contestazione, come riportato nell'oggetto, della fattura AN18965716 del 20/10/21 e indicante un recesso; il tempo trascorso, ben 5 mesi, dall'emissione del suddetto documento contabile e dall'avvenuta migrazione senza che vi sia stato alcuna nota di protesta, non può far ritenere sussistenti gli essenziali elementi temporali e fattuali che costituiscono un reclamo. Il rapporto oramai definito e la fattura non contestata nel termine massimo di 90 gg. escludono qualsiasi positiva valutazione del comportamento adottato dall'utente circa la sussistenza di un indennizzo per mancata risposta al reclamo.

DELIBERA

Articolo 1

1. Per le motivazioni illustrate in premessa, il presente ricorso di definizione GU14/537436/2022 viene rigettato.

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
10:30:29
GMT+01:00