

DELIBERA N. 133/2021

**XXXXXX XXXXXX XXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE -
TELETU)
(GU14/330234/2020)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 22/12/2021;

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 la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 21 novembre 2017; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX XXXXXX del 23/09/2020 acquisita con protocollo n. 0389452 del 23/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La Società istante, nella domanda introduttiva presentata il 23.09.2020 e nelle successive controdeduzioni, ha lamentato l'illegittimo addebito dei costi di penale per recesso anticipato asseritamente non dovuti giusta comunicazione di recesso inviata il 29.08.2019 a seguito delle modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali del 29.07.2019, deducendo che: "A luglio 2019 Vodafone comunicava la modifica unilaterale del contratto. L'istante provvedeva ad inviare all'operatore una pec all'indirizzo indicato con la quale comunicava di non accettare le modifiche e di avvalersi della possibilità di cambiare OLO senza addebiti di costi di attivazione/disattivazione o altri costi collegati al recesso anticipato. Nonostante la regolarità della comunicazione, Vodafone emetteva fatture con costi ingiustificati di attivazione, disattivazione e conguagli per tutte le SIM migrate verso altro operatore. In data 3 aprile 2020 l'istante contestava a Vodafone gli importi addebitati, ma l'operatore non forniva alcun riscontro. Alla luce di queste premesse, l'utente nelle controdeduzioni ha chiesto un indennizzo complessivo di € 26.633,29 relativo a: 1) rimborso di tutti i costi addebitati a titolo di recesso anticipato (attivazione, disattivazione, conguaglio) delle fatture XXXXXXXXXX del 15.01.2020, XXXXXXXXXX del 13.09.2020 e XXXXXXXXXX del 13.11.2019. Si specifica che nella istanza introduttiva, l'istante ha, altresì, chiesto: 2) indennizzo per mancato riscontro al reclamo; 3) rimborso spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti difensivi, ha chiesto il rigetto delle domande attoree, rappresentato, in sintesi, quanto segue: a) L'utente ha inviato apposita comunicazione di recesso in data 29.8.2019 la quale, tuttavia, è risultata impossibile da gestire per Vodafone in quanto priva del necessario documento d'identità del titolare (cfr. all. 1) e delle indicazioni dei numeri da disattivare. b) Il servizio clienti prendeva contatti con il cliente per informarlo che a fronte di una disattivazione parziale avrebbe perso lo sconto sui volumi. c) Successivamente, l'utente ha eseguito la migrazione verso altro operatore di alcune numerazioni in merito alle quali Vodafone ha applicato i costi relativi a conguagli e disattivazioni previste dai piani tariffari sottoscritti in virtù della non conformità della comunicazione sopra detta e dell'ampio superamento dei termini per recedere in esenzione dei costi (cfr. all. 2). d) Vodafone, pertanto, ha emesso le fatture XXXXXXXX del 13.11.2019 e XXXXXXXX del 15.1.2020 contenenti i contestati costi che si rileva essere dovuti. e) In virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione e in assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente. f) Per permettere al Gestore un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l'AGCOM ha inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto. g) Sotto il profilo amministrativo e

contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti. Nel caso di specie l'istante contesta l'illegittimo addebito dei costi di disattivazione/recesso, conguagli e costi di attivazione (su talune sim del contratto business sottoscritto) nonostante la richiesta di recesso sia stata esercitata entro i termini per le modifiche unilaterali del contratto. Di converso Vodafone sostiene di aver fatturato correttamente i costi per recesso anticipato stante l'invalidità formale del recesso. Per meglio inquadrate la vicenda sottesa al caso in esame, dalla disamina della documentazione in atti risulta che: 1) La Società istante è intestataria di un contratto business con circa 200 sim ricaricabili, 1 sim dati, 44 sim iot oltre a 96 dispositivi mobili. 2) In data 29.07.2019 Vodafone inviava all'indirizzo mail XXXXXXXXXXXXX una comunicazione di modifica delle condizioni generali di contratto di alcuni piani di rete mobile con decorrenza dal 01.09.2019, in particolare era previsto un incremento di 5€ sui piani "zero red business M" (all. 1, istanza). 3) Nella suddetta comunicazione era specificato che: "Qualora dovesse decidere di esercitare il diritto di recesso o passare ad altro operatore, potrà farlo senza penali né costi di disattivazione entro il 31 agosto 2019, specificando come causale del recesso "modifica delle condizioni contrattuali". Il diritto di recesso può essere esercitato senza costi aggiuntivi diversi da quelli eventualmente legati al metodo scelto. Le modalità sono... inviando una PEC all'indirizzo azienda@vodafone.pec.it". 4) In data 29.08.2019, l'utente inviava una pec all'indirizzo indicato dall'operatore nei termini stabiliti (entro il 31.08.2019) manifestando la volontà di non accettare la modifica delle condizioni e comunicando che avrebbe disattivato le sim con regolare disdetta. 5) Nelle more, quindi, l'utente migrava alcune delle sim in abbonamento ad altro operatore (cfr. all. 2, memoria vod.). 6) In data 28.10.2019 l'utente inviava ulteriore pec all'operatore comunicando che era in itinere il processo di disattivazione delle sim con piano Red M (all. 3, istanza). 7) Il 13.09.2019 Vodafone emetteva la fattura n. XXXXXXXX ove risultava l'addebito di € 1.167,17 per costi di disattivazione/recesso (all. 4, istanza). 8) Il 13.11.2019 Vodafone emetteva la fattura n. XXXXXXXX ove risultava l'addebito di € 5392,40 per costi di disattivazione/recesso (all. 3, memoria vod.). 9) Il 15.01.2020 Vodafone emetteva la fattura n. XXXXXXXX ove risultava l'addebito di € 4.562,80 per costi di disattivazione/recesso (all. 3, memoria vod.). 10) In data 03.04.2020 l'utente inviava un reclamo a mezzo pec contestando la fattura XXXXXXXX del 15.01.2020 che conteneva costi di conguaglio servizi digitali e rate telefoni non dovuti e chiedendo il rimborso delle somme considerando anche le pec del 29.08.2019 e 28.10.2019 (all. 6, istanza). Chiariti i termini della vicenda, si rileva che la comunicazione di non accettazione della modifica delle condizioni contrattuali, inviata ritualmente dall'utente il 29.08.20219, ha valore di recesso ed ha prodotto i suoi effetti "tacitamente" su tutti quei piani di rete mobile per i quali Vodafone aveva previsto l'incremento di € 5,00 (Red M), non

altrimenti specificato nella comunicazione de qua. E' bene precisare che la mancata accettazione delle condizioni equivale all'esercizio del diritto di recesso, anche ai sensi dell'art. 5, del. n. 664/06/CONS. Non si condivide la posizione difensiva dell'operatore allorquando sostiene che il recesso era "impossibile da gestire" perché privo del documento di identità dell'utente. La pec, a tutti gli effetti di legge, ha valore di lettera raccomandata ed il suo mittente è intrinsecamente certo e certificato. Oltretutto, sia nelle condizioni generali di contratto di Vodafone (all. 4) che nella comunicazione di modifica del 29.07.2019, non viene richiesto il documento di identità dell'utente ai fini dell'autenticazione della raccomandata o della pec di disdetta. Vodafone avrebbe potuto richiedere l'integrazione del documento mancante al fine di "gestire" la richiesta di recesso, piuttosto che lasciare priva di riscontro la pec dell'utente. Considerata, quindi, la legittimità della richiesta di recesso che ha prodotto i suoi effetti a partire dal 01.09.2021, data in cui decorrevano le modifiche delle condizioni contrattuali, ne consegue che tutti i costi relativi alle penali e ai costi di disattivazione/recesso addebitati nelle fatture del 13.09.2019, 13.11.2019 e 15.01.2020 non sono dovuti, in osservanza all'art. 5, all. A Del. n. 664/06/CONS, comma 1, il quale recita: "ai sensi dell'art. 70, comma 4, del Codice, l'utente è informato con adeguato preavviso, non inferiore ad un mese, delle eventuali modifiche delle condizioni contrattuali ed economiche del contratto, e del suo diritto di recedere senza penali all'atto della notifica di proposte di modifica delle condizioni contrattuali, qualora non accetti le nuove condizioni" e comma 9: "L'operatore che in caso di recesso non disattivi tempestivamente il servizio oggetto di recesso non può addebitare all'utente alcun importo per le prestazioni eventualmente da questo fruite a decorrere dalla data di efficacia del recesso stesso." Si accoglie, pertanto, la domanda di cui al punto sub 1) riconoscendo all'utente lo storno della somma complessiva di € 11.122,37 illegittimamente addebitata a titolo di costi di disattivazione/recesso non dovuti, qui di seguito meglio specificati: € 1.167,17 (fattura n. XXXXXX del 13.09.2019), € 5.392,40 (fattura n. XXXXXX del 13.11.2019) e € 4.562,80 (fattura n. XXXXXX del 15.01.2020). Non si accoglie la domanda di rimborso di costi di attivazione in quanto non c'è prova che questi siano costi di "penali celate" o "non previsti dal contratto" come sostenuto dall'istante. Con riferimento alla domanda di indennizzo di cui al punto sub 2) per la mancata risposta al reclamo del 03.04.2020 questa può essere accolta atteso che agli atti non risulta depositato alcun riscontro né l'operatore ha dedotto nulla nel merito. Si riconosce, pertanto, all'utente un indennizzo ai sensi dell'art. 12, co. 1, del Regolamento Indennizzi di € 180,00 calcolato per il periodo temporale di 72 giorni per € 2,50 pro die che va dal 18.05.2020 (45 giorni dal 03.04.2020) al 29.07.2020 (data udienza conciliazione). Quanto, infine, alla richiesta di rimborso delle spese di procedura, tenuto conto dell'art. 20, co. 6, dell'all. A alla delibera n. 359/19 ed in base al criterio di proporzionalità ed equità, si riconosce un importo di € 200,00 euro.

DELIBERA

Articolo 1



1. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a: i) stornare all'utente l'importo complessivo di € 11.122,37 (undicimilacentove/37) a titolo di costi di penale per recesso anticipato non dovuti, di cui: € 1.167,17 (fattura n. XXXXXXXX del 13.09.2019), € 5.392,40 (fattura n. XXXXXXXX del 13.11.2019) e € 4.562,80 (fattura n. XXXXXXXX del 15.01.2020); iii) corrispondere all'utente l'importo di € 180,00 (centoottanta/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 03.04.2020, con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza; iv) corrispondere all'utente l'importo di € 200,00 (duecento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza. La società Vodafone Italia SpA è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Milano, 22 dicembre 2021

IL PRESIDENTE