



DELIBERA N. ...44/2022

(GU14/470801/2021)

### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 17/03/2022;

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 [REDACTED] del 01/11/2021 acquisita con protocollo n. 0428908 del 01/11/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

In data 1° novembre 2021 l’istante, in qualità di titolare dell’utenza oggetto di contestazione, ha attivato la procedura di definizione della controversia ai sensi dell’art. 14 Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS, cui è stato attribuito il numero di procedura GU14/470801/2021. Nell’istanza di definizione parte istante ha dichiarato: “Premesso che ho effettuato 3 segnalazioni a mezzo pec come da prassi, lamentando il mancato rispetto delle voci da pagare, riconducibili all’offerta. Il tempo tecnico di risposta formale con la stessa modalità è di 45 gg. Vodafone, non ha mai risposto via pec e soprattutto nei



tempi. Mi vengono addebitati costi di disattivazione e recesso per un importo complessivo di 489,81€. Cifra che nasce da un'autoritaria ed arbitraria impostazione della stessa Vodafone, che intanto continuava ad ignorare il mio terzo ed ultimo reclamo, prima di passare ad altro gestore. Riassumendo la mia posizione per sintetizzare una lunga serie di disservizi, reclami e addebiti arbitrari, nell'ultimo e terzo reclamo dichiaro la mia disponibilità a saldare con 14,40 € la mia unica, vera e legittima posizione debitoria nei confronti di Vodafone". Quanto sopra esposto parte istante ha effettuato le seguenti richieste: "Stante le posizioni maturate nel corso della controversia, ritengo legittima unicamente la posizione creditoria di Vodafone nei miei riguardi, dell'importo di 261,72€ che riguardano il saldo di due dispositivi facenti parte dell'offerta: Samsung Galaxy S10 e V-Baby. Ritengo altresì legittimo un rimborso di 247,32 € per tutti gli addebiti che mi sono ritrovato in fattura e relativi a servizi mai richiesti ed importi non corrispondenti all'offerta. Pertanto sarei disponibile al saldo della differenza di 14,40 €".

## **2. La posizione dell'operatore**

In data 11 gennaio 2022 l'operatore Vodafone Italia S.p.A., ha prodotto una memoria difensiva, con allegata documentazione, in cui ha formulato le seguenti conclusioni: "... rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto e 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 1.007,22.".

## **3. Motivazione della decisione**

Considerato, pertanto, che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte per i motivi che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ.. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. 1. Le domande di rimborso per gli addebiti relativi a servizi mai richiesti ed importi non corrispondenti all'offerta nonché di storno dei costi di disattivazione e recesso possono essere trattate congiuntamente e sono suscettibili di accoglimento con le motivazioni che seguono. Devesi, preliminarmente, evidenziare che la ricostruzione fattuale operata dall'istante,



supportata da idonea documentazione probatoria, non trova smentita nella documentazione allegata alla memoria difensiva dell'operatore; anzi, la avvalora. Parte istante ha prodotto in atti due reclami indirizzati al Servizio Clienti Vodafone - Casella postale [REDACTED] datati, rispettivamente, 3 marzo 2021 e 26 aprile 2021, nei quali ha dettagliatamente riportato le doglianze oggetto del presente procedimento, reclami che non risulta in atti essere stati riscontrati da Vodafone e dei quali l'operatore, benché l'istante non abbia prodotto in atti le ricevute di avvenuta consegna a mezzo PEC, non ha contestato la ricezione nella propria memoria difensiva nella quale, anzi, non fa menzione alcuna dei predetti reclami. Parte istante ha, altresì, riferito di avere inoltrato all'operatore anche un terzo reclamo che dalla piattaforma risulterebbe essere stato inoltrato in data 30 giugno 2021 ma del quale, tuttavia, non è stata prodotta copia. Dal tenore letterale, tuttavia, del reclamo datato 26 aprile 2021, in cui l'istante fa riferimento a due precedenti reclami via Pec menzionando, altresì, la fattura [REDACTED] del 19 giugno 2021 e nel quale si legge: "... il formale reclamo che segue riguarda l'ultima fattura da voi inviata tramite posta e che ho ricevuto il 28.06.2021 ..." si desume essere questo il reclamo del 30 giugno 2021 - che per mero lapsus calami reca la data del 26 aprile 2021 - mentre manca in atti la copia del secondo reclamo ossia quello del 26 aprile 2021. L'operatore, per contro, nella propria memoria difensiva si è limitato ad osservare che: "Nel caso di specie, inoltre, l'utente ha effettuato il recesso prima del decorso del termine minimo previsto contrattualmente. 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 il termine pattuito 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" (pag. 2 della memoria Vodafone). Ed ancora: "Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 1.007,22" (pag. 3 della memoria Vodafone). Insoluto già in precedenza contestato dall'istante nel richiamato reclamo del 30 giugno 2021 (erroneamente datato 26.04.2021) in cui si legge: "... siamo passati ad altro gestore dal 16 aprile 2021 e pertanto tutti gli addebiti già precedentemente contestati e quelli successivamente al 16 aprile 2021 sono da ritenere nulli". Ciò posto è evidente che le doglianze lamentate dall'istante cui l'operatore Vodafone non ha dato riscontro siano state la causa del passaggio ad altro gestore e, dunque, del recesso anticipato dall'offerta sottoscritta. Quindi illegittimamente il gestore ha applicato i corrispettivi per recesso/disattivazioni nella fattura numero [REDACTED] del 19 giugno 2021, con scadenza al 9 luglio 2021, onde gli importi recati dalla stessa devono essere stornati eccezion fatta per la voce relativa alle rate residue dei dispositivi SAMSUNG Galaxy S10 e V-Baby dell'importo di €. 261,72, voce questa CORRETTA come rilevato dallo stesso istante, nel già citato reclamo del 30 giugno 2021 (erroneamente datato 26.04.2021)



facente appunto riferimento alla fattura numero [REDACTED] del 19 giugno 2021, con scadenza al 9 luglio 2021. Quanto alle precedenti due fatture prodotte in atti da Vodafone ossia la fattura AN03271169 del 19 febbraio 2021, con scadenza all'11 marzo 2021, dell'importo di €. 167,88, oggetto del primo reclamo datato 3 marzo 2021 e alla successiva fattura [REDACTED] del 22 aprile 2021, con scadenza al 12 maggio 2021, anch'essa dell'importo di €. 167,88, probabile oggetto del secondo reclamo, ossia quello del 26 aprile 2021 non presente in atti, si osserva che mentre la prima fattura ha formato oggetto di pagamento parziale da parte dell'utente per l'importo di €. 108,58 (il che trova conferma nella stessa fattura [REDACTED] del 22 aprile 2021, ove si legge: "Le seguenti fatture risultano non pagate: [REDACTED] per un totale di €. 59,30" - €. 167,88 - 108,58 = 59,30), la seconda fattura [REDACTED] del 22 aprile 2021, benché di importo pari alla prima, è rimasta integralmente non pagata. Atteso che la seconda fattura, [REDACTED] del 22 aprile 2021, copre il periodo fino al 15 aprile 2021 ossia fino al passaggio dell'istante ad altro gestore, avvenuto in data 16 aprile 2021, volendosi condividere il calcolo operato dall'utente in relazione alla prima fattura, ossia la fattura [REDACTED] del 19 febbraio 2021, ed in assenza di ulteriori dati, anche per questa seconda fattura l'istante avrebbe dovuto corrispondere alla Vodafone l'importo di €. 108,58. A carico dell'istante residuerebbe, pertanto, un insoluto complessivo nei confronti dell'operatore di €. 370,30 (dato dalla somma delle summenzionate voci di €. 261,72 + €. 108,58). L'uso del condizionale, tuttavia, è d'obbligo atteso che, di contro, si deve tenere conto: A) del mancato riscontro ai reclami inviati dall'istante all'operatore; B) che la disciplina di settore impone di valutare la correttezza della condotta degli operatori di comunicazioni elettroniche nei confronti degli utenti, e tale condotta rileva sia in fase di esecuzione del contratto, sia in fase di trattative precontrattuali. Gli utenti hanno diritto ad un'informazione chiara ed esauriente circa le offerte commerciali e le condizioni economiche e tecniche dei servizi offerti; l'applicazione delle condizioni contrattuali deve avvenire secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli (art. 4 allegato A alla delibera Agcom n. 179/03/CSP). Considerato, infine, che, in linea generale, gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità, ai sensi dell'articolo 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche devono soddisfare il requisito dell'equità e pertanto, da un lato, tenere indenne l'istante dal disagio sopportato e, dall'altro, rispettare il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito. Tutto quanto sopra considerato si ritiene che il pregiudizio denunciato nel caso in esame non possa assumere una dimensione quotidiana e, conseguentemente, il suo ristoro non possa essere calcolato su base giornaliera, dovendosi, al contrario, commisurare forfettariamente il predetto indennizzo in relazione al documentato disagio/disservizio patito dall'istante nella misura di €. 370,30. Per le motivazioni ut supra, anche in applicazione di principi di equità atti a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, in materia di comunicazioni elettroniche, tipicamente non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato, valutati i reciproci diritti ed obblighi in capo alle parti, a fronte dell'insoluto maturato dall'istante, così come ricalcolato in motivazione, sarà onere del gestore compensare le relative poste



debito/credito ex art. 1241 c.c. e ss. con conseguente ripulitura della posizione amministrativa-contabile dell'utente e ritiro dell'eventuale pratica di recupero credito in esenzione spese;

## DELIBERA

### Articolo 1

1. La società Vodafone Italia S.p.A. in accoglimento dell'istanza del 01/11/2021 per i motivi in premessa è tenuta a stornare parzialmente la fattura numero [REDACTED] del 19 giugno 2021, con scadenza al 9 luglio 2021, per i corrispettivi dovuti al recesso/disattivazione, eccezion fatta per la voce relativa alle rate residue dei dispositivi SAMSUNG Galaxy S10 e V-Baby dell'importo di €. 261,72 (duecentosessantuno,72), a fronte dell'insoluto maturato dall'istante, così come ricalcolato in motivazione, ed a compensare ex art. 1241 del c.c. le relative poste debito/credito con conseguente ripulitura della posizione amministrativa-contabile dell'utente e con il ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito in esenzione di spese, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto,

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.

4. 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.

IL DIRIGENTE AD INTERIM  
Dott. Alfredo Aurilio

IL PRESIDENTE  
Dott. Domenico Falco