



CORECOM Lazio



DETERMINAFascicolo n. GU14/528441/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Bxxx

G. - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTO 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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Bxxx G., del 30/05/2022 acquisita con protocollo n. 0173135 del 30/05/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’utente Bxxx G., rappresentato giusta delega da R. Mario, ha attivato una linea telefonica con la Vodafone, contratto n. 1.4506xx, e, dopo oltre 24 mesi effettuava un cambio operatore, un implicito recesso. La Vodafone emetteva una fattura n. AN16266452 di € 142,83 oltre spese di € 21,42 e interessi per € 3,60 per penali da recesso Anticipato, considerando il cambio di utenza un recesso anticipato. Inoltre, non veniva data la possibilità di avere la fattura analitica, non permettendo, l’accesso all’area clienti

Vodafone. Infine, Vodafone affidava ad agenzia di recupero crediti che intimava il pagamento della fattura al cliente, senza fornire nemmeno il documento contabile. Le penali per il recesso anticipato da un contratto di fornitura di servizi telefonici / telematici, sono state dichiarate illegittime dall'art. 1, comma 3° della Legge 40 del 2007 (c.d. "Legge Bersani"). Autorità garante delle Comunicazioni, con Delibera n° 70/10/ CIR, "In base a quanto stabilito dalla legge n. 40/2007, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso, gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione". La delibera del Co.re.com. Umbria, n° 41 del 22/09/2016, ha stabilito: "la clausola che prevede che venga revocato lo sconto per cessazione anticipata, in caso di passaggio ad un altro operatore, limita la libertà del contraente verso i terzi, inibendo la possibilità di contrarre con altri operatori, e quindi, ai sensi dell'art. 1341 c.c., secondo comma, necessiterebbe di una sottoscrizione apposita". Inoltre "l'utente deve poter conoscere anche le eventuali spese richieste per l'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento, così da essere agevolato nell'esercizio di tali facoltà, potendone valutare le conseguenze sotto ogni profilo". (Cit. Corecom Perugia, Linee guida della Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità Garante per le comunicazioni del 2 luglio 2007). La Vodafone non ha rispettato alcuna delle normative sopra descritte, e, inoltre si precisa che l'utente è rimasto per oltre 24 mesi con la compagnia telefonica. Art. 18 delle condizioni contrattuali prevede: "il Cliente ha facoltà di recedere o di passare ad altro operatore senza alcuna penalità secondo le modalità previste dalla delibera 519/15/CONS" - Richieste: i. storno fattura n. AN16266452 di € 142,83 oltre spese di € 21,42 e interessi per € 3,60; ii. rimborso spese legali pari ad € 250,00; - indennizzo per disagio causato, specialmente per l'intimazione dell'ente recupero crediti incaricato da Vodafone, quantificabili equitativamente in € 500,00 o altra somma che il Corecom ritenesse adeguata. - fornire la fattura AN16266452 analitica iii. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 750.00

2. La posizione dell'operatore Vodafone Italia Vodafone pone in rilievo, in riferimento alle contestazioni avanzate, la correttezza della fatturazione emessa ed oggetto di doglianza. Nella fattura contestata, difatti, non sono presenti costi di recesso bensì i costi di migrazione e le rate residue del servizio "ready", ovvero del servizio opzionale 2, regolarmente presente nella proposta di abbonamento sottoscritta ed allegata alla presente memoria difensiva. La fatturazione emessa, per tutto ciò, appare corretta e dovuta a favore di Vodafone. 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. 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." Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 142,83. 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 conseguenziale, 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 142,83.

3. Motivazione della decisione Preliminarmente, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. L'istante, nella qualità di titolare del contratto di utenza telefonica attivato con la Vodafone Italia spa (codice cliente n.1.4506xx) contesta l'emissione di una fattura numero AN 16 266452 di euro 142,83 per penali da recesso anticipato non dovute, oltre a spese ed interessi e contesta, inoltre, la mancata consegna di fattura dettagliata dei costi richiesti. Chiede indennizzo quantificato genericamente in € 750,00. L'operatore deposita memorie esplicative. La richiesta è da considerare parzialmente accoglibile. Il primo capo di richiesta riguardante lo storno della fattura risulta accoglibile, in quanto riferita a corrispettivo per recesso/disattivazione non individuabili nelle condizioni generali di contratto e dichiarate illegittime dall'art. 1, comma 3, legge n.40/2007, conforme alla delibera AGCOM DELIBERA N. 70/10/CIR, la quale statuisce la possibilità di recesso dietro il pagamento dei soli costi sostenuti dall'operatore. Inoltre, nel momento in cui l'utente ha richiesto dettagliata specifica delle spese de quo l'operatore telefonico non ha provveduto a fornire alcun chiarimento in merito, in violazione di quanto disposto nella Carta del cliente e dei servizi mobili e fissi di Vodafone Italia nella parte I (I Principi) alla voce "Diritto di informazione e di scelta". In merito alle altre richieste risarcitorie presentate dal ricorrente, le stesse devono essere rigettate in quanto non di competenza in questa sede. 4. Sulle spese del procedimento. La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 20, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, delle difese svolte, e dell'offerta transattiva formulata in udienza si ritiene congruo compensare le spese di cui trattasi.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 30/05/2022, è tenuta a stornare la fattura AN16266452 di € 142,83, oltre spese di € 21,42 e interessi per € 3,60, in quanto riferita a corrispettivo per recesso/disattivazione non individuabili nelle condizioni generali di contratto e dichiarate illegittime dall'art. 1, comma 3, legge n. 40/2007.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Rizzi

f.to