



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 98/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PAGANI / VODAFONE OMNITEL B.V.
(GU14 n. 2585/2014)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 10 settembre 2015;

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. 390/15/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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*”;

VISTA l’istanza del Sig. Pagani del 15 dicembre 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, intestatario dell’utenza telefonica n. 082538xxx, ha lamentato la illegittimità dei costi addebitatigli da Vodafone Omnitel B.V. (d’ora innanzi, per



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

brevità, “Vodafone”) a titolo di corrispettivo per recesso anticipato/disattivazioni anticipate nella fattura successiva alla avvenuta disdetta del rapporto contrattuale da parte dell’utente.

In particolare, nell’istanza di definizione, la parte istante ha rappresentato quanto segue:

a. con raccomandata a/r del 25 luglio 2014, il Sig. Pagani comunicava a Vodafone disdetta dal rapporto contrattuale in essere tra le parti, a causa dei frequenti disservizi riscontrati in relazione al servizio voce;

b. nella fattura n. AE13303936 del 27 settembre 2014, Vodafone addebitava al Sig. Pagani, oltre al contributo bimestrale per le Offerte Rete Fissa ed al traffico non incluso nella predetta offerta, l’importo di euro 29,52, quale contributo relativo al Servizio Telefono Cordless, e quello di euro 32,79, quale costo di disattivazione della linea telefonica;

c. i citati importi di euro 29,52 e di euro 32,72 erano da ritenersi illegittimi, in quanto l’istante si era visto costretto a recedere dal contratto a seguito dei frequenti disservizi riscontrati; inoltre, detti costi non erano stati indicati dall’operatore telefonico con modalità grafiche evidenti e chiaramente percepibili in sede di comunicazione al pubblico delle condizioni di offerta del servizio di telecomunicazione e, pertanto, determinanti violazione del diritto di scelta dell’utente e la sua possibilità di orientarsi verso una diversa offerta commerciale;

d. i costi contestati erano da ritenersi altresì ingiustificati, atteso che Vodafone non aveva sopportato alcun costo per la dismissione del servizio, trattandosi di una mera operazione effettuata telematicamente, né aveva fornito alcuna prova in merito;

e. la fatturazione di Vodafone non provava l’esattezza dei dati ivi riportati attesa la contestazione del suo ammontare da parte dell’utente.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto:

- i. lo storno delle contestate voci di costo, per un totale di euro 75,00, IVA compresa;
- ii. il rimborso delle spese sostenute per la procedura di definizione e per quella di conciliazione della controversia.

Nelle memorie depositate nel corso del procedimento, l’istante, introducendo una doglianza nuova rispetto a quelle di cui alla propria istanza, ha lamentato che non gli è stata fornita da parte di Vodafone una completa e trasparente informazione in ordine alle condizioni di vendita del telefono cordless ed, in particolare, in relazione alla circostanza che quest’ultimo, in caso di recesso da parte del cliente, è inutilizzabile per effettuare chiamate con altri operatori.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La posizione dell'operatore

Nella propria memoria, Vodafone ha contestato le richieste dell'istante rilevando, in primo luogo, che i presunti disservizi sulla linea non sono oggetto di valida allegazione da parte dell'utente, mancando altresì qualsivoglia reclamo al riguardo, ed affermando la legittimità dei costi di recesso anticipato/disattivazione anticipata addebitati all'istante nella fattura oggetto di contestazione.

A supporto della propria difesa, l'operatore convenuto ha rappresentato di aver dato, in sede di stipula del contratto, compiuta informazione all'istante in ordine alle singole voci di costo, dovute dall'utente in caso di recesso anticipato e disattivazione del servizio; a tal fine, l'operatore ha richiamato il contenuto del *vocal order* relativo al contratto concluso e delle condizioni generali di contratto, entrambi versati in atti.

In particolare, Vodafone ha evidenziato la correttezza degli importi addebitati a titolo di canoni mensili residui dell'offerta Servizio Telefono Cordless nonché del costo di disattivazione della linea, precisando che l'Autorità, nell'esercizio del suo potere di vigilanza sull'attuazione delle disposizioni di cui all'art. 1 della legge 40/2007, ha *“nel febbraio 2009, avviato un'attività istruttoria finalizzata ad acquisire il dettaglio dei costi sostenuti dagli operatori nelle operazioni di disattivazione per verificare la correttezza dei costi stabiliti da ciascun operatore, eliminando alcuni costi ed approvando la previsione di altri, conclusasi con la pubblicazione sul sito web dell'Agcom di quelli che sono i costi che gli operatori possono imporre”*.

Vodafone, infine, ha precisato che il sig. Pagani non ha saldato l'importo integrale della fattura in contestazione pari ad euro 97,05 e che, prima del tentativo di conciliazione presso la Camera di Commercio di Avellino, l'istante non ha presentato alcun reclamo in relazione alla fattura contestata.

In ragione delle difese svolte, Vodafone ha chiesto il rigetto dell'istanza di definizione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

Per quanto concerne il contestato costo di disattivazione della linea, è necessario precisare che l'articolo 1, comma 3, della legge 40/2007 (c.d. decreto *Bersani*), secondo il quale *“I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni.”, non esclude l'applicazione di qualsivoglia costo a carico dell'utente al momento del recesso anticipato dal contratto, bensì ritiene nulle le clausole contrattuali che impongono agli utenti, al momento del recesso, spese non giustificate da costi degli operatori.

L'Autorità, competente nella vigilanza sull'attuazione della suddetta normativa e sulle relative modalità, nel febbraio 2009, ha avviato un'attività istruttoria finalizzata ad acquisire il dettaglio dei costi sostenuti dagli operatori nell'effettuazione delle operazioni di disattivazione per verificare la correttezza dei costi stabiliti da ciascun operatore, eliminando alcuni costi ed approvando la previsione di altri; detta attività si è conclusa con la pubblicazione sul sito *web* dell'Autorità di quelli che sono i costi che gli operatori possono imporre.

Invero, l'importo addebitato da Vodafone all'utente a titolo di costo di disattivazione della linea deve ritenersi legittimo, trattandosi di costo che l'operatore ha giustificato con un'attività tecnica posta in essere a fronte della decisione dell'utente di cessare l'utilizzazione del servizio.

In relazione al *quantum*, si rileva che l'importo in questione, pari ad euro 32,79 risulta inferiore a quello che l'operatore convenuto ha comunicato all'Autorità quale costo effettivo della Società in caso di recesso anticipato (come riportato nelle tabelle riepilogative dei costi degli operatori per recesso anticipato, pubblicate sul sito *web* dell'Autorità affinché tali informazioni siano facilmente accessibili per gli utenti), nonché a quello comunicato da Vodafone al cliente in sede di stipula del contratto.

Privo di fondamento è il rilievo di parte istante secondo il quale detto costo non risulta dovuto ai sensi dell'art. 6, comma 2, della delibera n. 41/09/CIR. I costi previsti dalla citata normativa regolamentare, infatti, sono quelli remunerati dal *Recipient* a Telecom Italia S.p.A. in ragione del trasferimento dell'utenza e, dunque, non sono coincidenti con i costi che gli operatori devono sopportare per la disattivazione della linea oggetto di disdetta.

In riferimento al contributo richiesto da Vodafone all'istante a titolo di canoni mensili residui relativi al Servizio Telefono Cordless, detta richiesta risulta legittima in considerazione dell'accordo contrattuale concluso tra le parti.

La predetta richiesta di Vodafone, infatti, ha ad oggetto un costo che l'utente, in fase di conclusione del contratto, ha accettato per fruire del servizio di telefonia vocale fissa con il piano prescelto.

La circostanza che il prezzo per l'acquisto dell'apparecchio telefonico (tale essendo la natura del contributo richiesto, come evincibile dalle condizioni generali di contratto) possa essere corrisposto dal cliente in misura forfetaria all'inizio del rapporto contrattuale, ovvero ratealmente nel corso di detto rapporto, non consente di ritenere che, in ipotesi di anticipata risoluzione del contratto, detto prezzo, da versarsi nel



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

predetto caso in unica soluzione nella misura delle rate residue, possa qualificarsi quale penale per il recesso anticipato del cliente.

Si rileva, inoltre la congruità dell'importo *de quo* atteso che, poiché il contributo rateale mensile dovuto era pari ad euro 3,00 per 30 mesi e la *vacatio* contrattuale rispetto al pattuito vincolo temporale è pari a 13 mesi (tenuto conto della durata di diciassette mesi del rapporto contrattuale), l'importo che Vodafone avrebbe avuto titolo di pretendere dall'istante risulta addirittura superiore a quello addebitato.

Infine, stante il rigetto dell'istanza, non si ritiene di accogliere la richiesta di rimborso delle spese di procedura.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza del Sig. Pagani nei confronti della società VODAFONE OMNITEL B.V. per le motivazioni di cui in premessa.

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 www.agcom.it.

Napoli, 10 settembre 2015

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*

Antonio Perrucci