

DELIBERA N. 7/17
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX S.N.C./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 249/16)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 1 febbraio 2017 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile		X

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*”;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza presentata dalla Società XXX in data 03/10/2016 ed acquisita in pari data al prot. 20912;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'asserita mancata trasparenza contrattuale derivata da fatturazione illegittima. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante contesta le fatture n° AF09912622 dell'11/07/2015 di euro 721,53 e n° AF06783466 del 14/05/2015 di euro 1.642,78 emesse da Vodafone e contenenti rispettivamente costi per euro 491,82 sotto la voce "altri importi" e per euro 1.075,34 sotto la voce "recesso anticipato o risoluzione anticipata". Solo contattando il servizio clienti veniva a conoscenza che anche la voce "altri importi" era riconducibile ad addebiti per recesso anticipato. A seguito di pressioni da parte della società di recupero crediti per il recupero della morosità, decideva di effettuare un pagamento parziale della stessa, saldando la somma di euro 789,35, per riservarsi successivamente di richiedere il rimborso.

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

- i. Indennizzo di euro 1.000,00 per mancata correttezza e trasparenza contrattuale ai sensi dell'art. 12, comma 3 del Regolamento indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS;
- ii. Indennizzo pari ad euro 236,00 dal 20/05/2016 (presentazione istanza di conciliazione) al 03/10/2016 (presentazione istanza di definizione);
- iii. Rimborso del pagamento parziale della somma di euro 789,35;
- iv. Storno totale dell'insoluto di cui alle fatture contestate n° AF06783466 e n° AF09912622;

Produce a tal fine copia delle fatture contestate.

2. La posizione dell'operatore

Nel merito precisa di aver correttamente attivato il contratto sottoscritto nonché la conformità degli addebiti contenuti nelle fatture rispetto ad esso.

Precisa che nessuna contestazione risulta essere mai stata avanzata in tal senso dall'istante, e che in base alle condizioni generali di contratto le fatture, qualora rechino importi che l'utente non riconosce dovuti, devono essere contestate a mezzo raccomandata A/R, entro 45 gg. dal loro ricevimento.

In ogni caso gli importi contestati sono corretti in quanto attengono l'uno al rimborso dei costi di disattivazione delle utenze e l'altro quale corrispettivo dei numerosi apparecchi acquistati dall'istante con piano di pagamento rateale, come tra l'altro, dettagliatamente indicato nella fattura del 14/05/2015, entrambi dovuti a seguito della disattivazione avvenuta prima della scadenza del vincolo contrattuale concordato.

Precisa inoltre che l'istante non solo non ha contestato le somme insolute ma ha richiesto un piano di rientro rateale che gli è stato accordato attraverso la dilazione del pagamento dell'insoluto in tre rate di pari importo di euro 788,10 con scadenze al 10/09/2015, 30/09/2015 e 20/10/2015. L'istante ha accettato la proposta e, in parziale esecuzione di essa, ha provveduto al pagamento solo della prima rata in data 07/09/2015. Poiché le restanti rate non sono state corrisposte, l'utente è stato definitivamente disattivato. Fa presente, inoltre, che ad oggi l'utente ha un debito di euro 1.931,72 e che nessun reclamo è stato mai ricevuto, né risulta essere stato allegato all'istanza di definizione.

Per le argomentazioni espresse chiede pertanto il rigetto totale delle richieste dell'istante.

A tal fine produce copia del contratto e della fattura del 14/05/2015.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Dall'esame della scarna documentazione in atti è emerso che il recesso del contratto è stato effettuato prima della scadenza temporale prevista dalle condizioni generali di contratto (24 mesi dalla sottoscrizione), atteso che in data 09/11/2013 risulta essere stata attivata l'offerta "Internet&telefono".

In particolare, occorre precisare che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 40/2007 (c.d. decreto "Bersani") è sancito che "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 non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni." Il comma 4 del medesimo articolo prevede poi che "L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni vigila sull'attuazione delle disposizioni di cui al presente articolo". Come sopra richiamato, dunque, è la stessa fonte legislativa a riconoscere la facoltà degli operatori telefonici di addebitare, in fase di recesso del cliente, costi giustificati e l'Autorità è competente nella vigilanza sull'attuazione della suddetta normativa e sulle relative modalità. Tanto è vero che, la stessa Autorità, 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, conclusasi con la pubblicazione sul sito web dell'Autorità di quelli che sono i costi che gli operatori possono imporre.

Tuttavia, nel caso di specie, ed in particolare, relativamente all'importo contestato di euro 491,82, addebitato nella fattura n° AF09912662 dell'11/07/2015 sotto la voce "altri Importi", l'operatore si è limitato soltanto a dichiarare la legittimità dell'addebito per il recesso del contratto avvenuto prima della scadenza concordata, senza in alcun modo chiarirne la quantificazione in base a quanto eventualmente previsto dalle Condizioni generali di contratto, tra l'altro, neanche prodotte, così come ha omesso di precisarne la correttezza, attesa la conformità degli addebiti a quelli preliminarmente vagliati dall'Agcom. Pertanto, alla luce di quanto sopra, si ritiene che l'importo di euro 491,82, addebitato nella fattura n° AF09912662 dell'11/07/2015 debba essere considerato illegittimo e, quindi, non dovuto dall'istante.

Quanto, invece, all'importo contestato pari ad euro 1.075,34 sotto la voce "recesso anticipato o risoluzione anticipata" di cui alla fattura n° AF06783466 del 14/05/2015, si ritiene che lo stesso sia legittimo trattandosi, come si evince da dettaglio della fattura stessa, dei costi residui dei terminali acquistati con pagamento rateale attraverso la sottoscrizione del contratto.

Relativamente alla richiesta di cui al punto i), di liquidazione di un indennizzo per mancata trasparenza contrattuale, la stessa non può essere accolta, in quanto, in relazione al caso di specie, il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori non contempla alcuna ipotesi di indennizzo, tantomeno si ritiene che possa trovare applicazione, in via analogica, altra norma regolamentare.

Infine, quanto alle richieste di cui ai punti ii) e iii) si precisa che le stesse sono state già dichiarate improcedibili con nota prot. 21906 del 13/10/2016, per violazione del principio di cui all'art. 14, comma 1 della delibera 173/07/CONS.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cinquanta/00) considerato la partecipazione sia all'udienza di conciliazione che in quella di definizione.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Società XXX s.n.c, nei confronti della società Vodafone Italia s.p.a. per le motivazioni espresse in premessa;

2. La società Vodafone Italia s.p.a. è tenuta a stornare e non più esigere l'importo pari ad euro **491,82**, addebitato nella fattura n° AF09912662 dell'11/07/2015 sotto la voce "altri Importi" e a corrispondere in favore dell'istante la somma di euro **100,00** (euro cento/00) a titolo di rimborso per le spese di procedura;

3. La società Vodafone Italia s.p.a. è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 1 febbraio 2017

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE

F.to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.