

DELIBERA 429/2022/CRL/UD del /12/2022
GIANLUIGI MARTINO / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/207702/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del /12/2022;

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;

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 di G. Mxxx del 21/11/2019 acquisita con protocollo n. 0503287 del 21/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di definizione l'istante ha lamentato: "In data 17.4.19 la Dott.ssa Avolio Isabella inviava a Vodafone Italia S.p.a. la disdetta del contratto (offerta e.box office + full) e, successivamente, con la fattura n. AL08639424 del 15.5.19 di € 655,57 le sono stati addebitati e prelevati dalla carta di credito costi non dovuti; precisamente: € 163,93 a titolo di corrispettivo per recesso/disattivazione ed € 136,00 per contributo di attivazione nonostante l'offerta sottoscritta dall'istante non prevedesse i suddetti costi". Sugli assunti premessi ha chiesto: "Restituzione della somma di €. 299,93 ingiustamente prelevata per costi non dovuti oltre ad € 200,00 a titolo di indennizzo. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 499.93 - Disservizi segnalati: 1. 0670xxxx Addebito per costi di recesso/disattivazione".

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva Vodafone Italia S.p.A. deducendo che: "In via preliminare si eccepisce l'inammissibilità / improcedibilità del presente procedimento di definizione in quanto la numerazione 06-70xxxxxxx, oggetto del GU14 di cui si discute, è intestata a soggetto diverso dal ricorrente, ovvero alla Dr.ssa Isabella Avolio. È d'uopo rilevare, inoltre, in merito alla ricostruzione dei fatti eseguita dalla parte istante, pur ritenendo assorbente la suddetta eccezione, quanto segue. Vodafone, invero, rileva la correttezza della fattura AL08639424 contenente i costi di recesso anticipato avendo l'intestatario della linea eseguito la migrazione dell'utenza de qua in data 17,4,2019 (cfr. all. 1). Quanto sopra, peraltro, è stato altresì comunicato all'utente a mezzo missiva del 26.6.2019 (cfr. all. 1). Nel merito si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/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". Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate. 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. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto. Per tutto quanto sin qui esposto 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. Si allega: 1- missiva Vodafone del 26.6.2019”.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. La richiesta dell'istante è da rigettare per le ragioni che seguono. Preliminarmente, si obietta all'eccezione di inammissibilità/improcedibilità sollevata dall'operatore che, secondo il “Manuale operativo per l'Utente” dell'Autorità Agcom, “Il delegato può fare le stesse operazioni dell'istante fino a chiusura del procedimento. Tali operazioni sono: partecipazione all'udienza; richiesta di differimento; firma del verbale conclusivo; inserimento eventuale documentazione”. Pertanto, l'avvocato Gianluigi Martino, legale della Sig.ra Isabella Avolio, ha la possibilità di proporre l'istanza di definizione in nome e per conto della propria Assistita. Entrando nel merito della questione, si osserva che non risulta allegata la fattura AL08639424 contestata. Tuttavia, risulta allegato il contratto sottoscritto dalla Sig.ra Avolio. Si osserva che le pagine 2-4-7 del suddetto risultano illeggibili. Ciò nonostante, a pagina otto del contratto, si legge “In caso di sottoscrizione dei piani di Connettività denominati “ebox office+”, “ebox pro+”, secondo quanto previsto dall'art.12 delle Condizioni Generali di Contratto per il servizio ADSL e di CONNETTIVITÀ WIRELESS il corrispettivo dovuto dal Cliente a Vodafone per il recesso anticipato dal contratto è pari ad euro 200 in caso di disattivazione del piano di connettività “ebox office Rete Fissa”, ad euro 200 in caso di disattivazione del piano di connettività “ebox PRO Rete Fissa”. Dall'istanza presentata risulta che l'offerta sottoscritta dalla Sig.ra Avolio sia denominata “ebox office+ full” per Rete Fissa; inoltre, si osserva che l'utente ha effettuato il recesso in data 17.4.2019, prima della scadenza del rapporto contrattuale. Pertanto, la somma di euro 163,93 (Iva esclusa), a titolo di “corrispettivo per recesso/disattivazione”, risulta dovuta, dal momento che, aggiungendo l'Iva, la somma risulta ammontare a euro 200,00 come previsto da contratto. Proseguendo nel merito della questione, si osserva che è impossibile comprendere se la somma contestata di euro 136,00 a titolo di “contributo di attivazione” sia dovuta o meno, dal momento che gran parte del contratto allegato non è intellegibile. È pertanto impossibile accogliere la richiesta, che viene pertanto respinta. Infine, per le suesposte motivazioni, viene rigettata la richiesta di indennizzo formulata da parte istante conseguentemente al mancato accoglimento delle contestazioni di cui sopra. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. M. Gxxx, nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A.. Spese di procedura compensate.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 02/12/2022

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini