

DELIBERA 430/2022/CRL/UD del /12/2022
Axxx Sxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/350778/2020)

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 Axxx Sxxx del 09/11/2020 acquisita con protocollo n. 0466702 del 09/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di definizione l'istante lamentava: "Sono stati prelevati ingiustamente dalla carta di credito prima Euro 446,52 il 2 gennaio 2020 e poi addirittura 1.021,05. il contratto non prevedeva questi importi in caso di recesso ed inoltre non è stato mai ricevuto il telefono concordato da contratto". L'istante proseguiva chiedendo il rimborso della "somma complessiva di Euro 2500 di cui circa 1500 per addebiti non previsti, Euro 500,00 per il telefono non consegnato ed Euro 500,00 per mancata risposta agli innumerevoli contratti". In definitiva, la quantificazione dei rimborsi e degli indennizzi richiesti è pari a Euro 2.500,00.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), sostenendo l'infondatezza dell'istanza di definizione, nello specifico la correttezza della fatturazione emessa ed oggetto di contestazione, poiché "l'utente ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto". Deduceva che "detto importo contestato è richiesto per compensare le eventuali offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso mantenga il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi 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". Proseguiva asserendo che: "In relazione, inoltre, ai costi di attivazione si rileva che gli stessi sono dovuti, come peraltro statuito dalla recente delibera emessa dal Corecom Sardegna nell'ambito del procedimento GU14/67355/2019 nella quale è stato precisato che: 'il contributo di attivazione è un importo che viene concordato tra le parti al momento della stipula del contratto e rappresenta il corrispettivo di un'attività che viene posta in essere al momento iniziale del rapporto contrattuale. Tale importo può essere versato dall'utente in un'unica soluzione all'inizio del contratto o ratealmente. Pertanto, l'esercizio da parte dell'utente del diritto di recesso a seguito di modifiche delle condizioni contrattuali deve avvenire entro 30 giorni dalla comunicazione delle medesime modifiche e determina la cessazione del contratto stesso senza alcun addebito per costi relativi alla cessazione. Non può evidentemente determinare il venire meno di un debito pregresso il cui

pagamento era stato dilazionato, come analiticamente disposto dalla Delibera 519/15/CONS'. La fatturazione emessa, per tutto ciò, appare corretta e dovuta a favore di Vodafone (cfr. all. 1). Sotto il profilo della mancata consegna del dispositivo, deduce l'assenza di reclami e segnalazioni "che assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie", essendo "l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. La presenza di reclami è, altresì, dirimente ai fini della delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile. Nel merito, viene dedotta "l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso", la mancanza di "una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM", "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". Dopo aver esposto che "Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 51,24", concludeva chiedendo il rigetto delle avverse domande.

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. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità), l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. Tuttavia, contrariamente a quanto sostenuto dall'operatore, l'istante non presentava richieste risarcitorie. Circa il merito della questione, avente ad oggetto l'addebito per costi di recesso/disattivazione che l'istante ritiene illegittimo, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante deve essere parzialmente accolta, come di seguito precisato. Dall'istruttoria è anzitutto emersa la tempestività della presentazione del reclamo da parte dell'utente, avverso la fattura prodotta in atti (dell'altra l'operatore non ha fornito alcuna documentazione), presentato in data 30/03/2020 come da espressa ammissione del servizio clienti del gestore telefonico. L'operatore non contesta la mancata consegna del telefono all'utente ma si limita a sostenere la mancanza di reclamo avverso tale disservizio: quest'ultima eccezione invero non cambia la sostanza dei fatti, per la quale risulta provato l'inadempimento del gestore ed il conseguente diritto dell'utente al rimborso delle somme illegittimamente imputate e prelevate. Si ritiene quindi fondata la richiesta di

rimborso della somma di € 1.467,57, prelevata illegittimamente all'utente per un contratto che non ha mai avuto esecuzione. Non è accoglibile la richiesta di indennizzo per mancata consegna del telefono, in quanto fattispecie non prevista, né quella per mancata risposta ai reclami, in quanto assorbita dall'accoglimento della domanda principale. La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, 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, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo liquidare l'importo di 100,00 € a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della società Axxx sxxx nei confronti della Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), che è pertanto tenuta, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, a rimborsare, la somma di Euro 1.467,57 (millequattrocentosessantasette/57), non dovuta per i motivi sopra indicati, oltre interessi dalla domanda al soddisfo; nonchè la somma di Euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura.

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