

DELIBERA N. 17/2020

**XXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/25808/2018)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 04/08/2020;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

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;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTA l’istanza di XXXXXXXX del 03/10/2018 acquisita con protocollo n. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. XXXXX, titolare di un contratto di utenza privata con Vodafone Italia S.p.A. per la fornitura di servizi di telefonia fissa e internet adsl, dichiarava di aver inoltrato disdetta all'operatore dopo circa 8 mesi dall'attivazione del contratto, risalente ad aprile 2017, poiché riceveva continue fatturazioni maggiorate rispetto a quanto pattuito. Contattato dall'operatore, rinunciava alla detta disdetta aderendo alla "medesima promozione al costo agevolato pari ad € 8,00 mensili". Dopo una sola mensilità di fatturazione "regolare", riceveva fattura n. AXXXX52, del 06.03.2018, dell'importo di € 60,00. Di conseguenza, l'utente inoltrava nuovamente lettera di disdetta con racc. a.r. del 14.02.2018, ricevendo poi successive fatturazioni dell'importo di € 8,00 (fattura n. AIXXXX734 del 3.05.2018) e di € 222,07 (fattura n. AXXXXX74 del 3.07.2018). Pertanto, con formulario UG, datato 16.07.2018, nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. si è rivolto al Co.re.com. di Basilicata, chiedendo lo storno dell'intera posizione debitoria a suo carico, l'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 14.07.2018 e per il disservizio subito, quantificato in € 100,00. All'udienza di conciliazione, svoltasi in data 21.09.18, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto verbale di mancato accordo tra le parti. Successivamente, in data 03.10.18, l'utente depositava istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata ove riportava i fatti di cui al formulario UG, chiedendo: i) storno totale della posizione debitoria; ii) l'indennizzo di € 100,00 per mancata risposta al reclamo del 14.07.2018; iii) l'indennizzo di € 100,00 per applicazione piano tariffario differente; iv) il ritiro della pratica di recupero credito.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone Italia S.p.A., ha fatto pervenire la memoria difensiva, datata 20.11.18, nella quale ha dichiarato che l'utente in data 22.03.2017 aderiva al piano tariffario Super ADSL del quale allegava brochure informativa. L'operatore ha sostenuto che l'utente non ha contestato le fatture insolute entro il termine di 45 giorni dal ricevimento delle stesse, così come previsto nelle CGC e, inoltre, non ha chiarito in cosa consistesse la difformità delle fatture ricevute rispetto al piano tariffario previsto nel contratto. Di conseguenza, Vodafone Italia S.p.A., ha rilevato che la domanda dell'utente va considerata generica ed indeterminata. In relazione alla fattura n. AIXXXX34 del 13.04.2018, ha specificato che l'importo di 8,00 euro si riferisce al costo pro quota del contributo di attivazione dell'offerta, a seguito dell'intervenuta disdetta dell'utente del 9.02.2018 e che la fattura successiva, la n. AIXXXX74 del 13.06.2018, addebita all'utente € 111,52 a titolo di rate residue del contributo di attivazione della rete fissa, € 45,00 per recesso anticipato dall'offerta ed € 33,61 per contributo disattivazione linea. Infine, l'operatore ha rilevato di aver riscontrato il reclamo che l'utente afferma di aver inoltrato - seppur senza produrre la relativa notifica - in occasione dell'udienza di

conciliazione tenutasi il 21.09.2018, invocando la conseguente inaccoglibilità della domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami. Nelle memorie difensive di replica, l'istante ha chiesto al gestore l'esibizione della registrazione vocale dell'adesione all'offerta contrattuale proposta, specificando che il recesso anticipato dell'utente era avvenuto in conseguenza all'applicazione di tariffe differenti da quelle previste nel piano tariffario proposto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e dalla comparazione dei documenti prodotti e delle correlative allegazioni, le richieste formulate da parte istante possono essere accolte parzialmente, come di seguito precisato. Dalla documentazione agli atti risulta che l'utente da luglio a dicembre 2017 ha regolarmente corrisposto al gestore l'importo fisso di € 60,00 e, a mezzo racc. a.r. del 12-15.02.2018, ha inviato la disdetta del contratto di abbonamento alla Vodafone Italia S.P.A. Successivamente, ha ricevuto la fattura n. AXXXX69X2 del 14.02.18, dell'importo di € 60,00, riferita al periodo di fatturazione 15.12.17 – 08.02.18 ossia un periodo precedente il ricevimento della disdetta da parte del gestore e, pertanto, tale fattura è legittima e non va annullata. Per quanto concerne la fattura n. AIXXXXX4 del 13.04.18 dell'importo di € 8,00, riferita al periodo di fatturazione 09.02.18 – 08.04.18 con voci di costo inerenti il solo contributo per l'attivazione della rete fissa, poiché il gestore dalla data di ricevimento della disdetta, avvenuta il 15.02.18, ha 30 giorni di tempo per provvedervi e la detta fattura rientra nei 30 giorni successivi alla disdetta, si ritiene che l'importo in fattura sia stato legittimamente addebitato all'utente. In relazione alla fattura n. XXXXXX74 del 13.06.18, dell'importo di € 222,07, riferita al periodo di fatturazione 09.04.18 – 08.06.18 con voci di costo inerenti il corrispettivo per recesso/disattivazioni, l'Autorità garante delle Comunicazioni ha specificato con Delibera n° 70/10/CIR che "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". Nello specifico, l'importo complessivo di € 222,07 riportato in fattura, riviene dalla somma di € 111,52 quale rata contributo attivazione offerta rete fissa, € 36,89 quale contributo recesso anticipato ed € 33,61 quale contributo per disattivazione linea. Di tali singole voci, l'unica che può ritenersi "giustificata", in assenza di idonea documentazione prodotta dall'operatore che non ha dimostrato di aver correttamente informato l'istante all'atto della stipula del contratto di detti costi, nè mediante la produzione di un contratto scritto, nè di una registrazione telefonica nella quale si comunicava al sig. XXXX al momento della conclusione del contratto, che un eventuale recesso anticipato avrebbe comportato un addebito a suo carico e in quanto rientrante nei limiti di costo approvati dall'Autorità, è la somma di € 33,61 quale contributo per disattivazione linea; pertanto le altre voci di costo vanno stralciate dalla fattura. Per quanto precede, la richiesta dell'istante sub i) di storno totale della posizione debitoria, per l'importo complessivo di € 290,07, non può essere accolta. Passando all'esame della richiesta sub ii) di indennizzo di € 100,00 per

mancata risposta al reclamo del 14.07.2018, dalla documentazione agli atti il reclamo risulta inviato con pec della quale viene prodotta regolare ricevuta di consegna. In merito, risulta una inosservanza a carico di Vodafone Italia S.P.A. che, ex art. 8, comma 4 dell'All. A alla delibera n. 179/03/CSP, in caso di reclamo, avrebbe dovuto fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta, qualora il reclamo fosse stato rigettato. Le Linee Guida approvate con delibera n. 276/13/CONS (III.5.3) definiscono i criteri temporali per il calcolo dell'indennizzo: "si dovrà calcolare l'indennizzo a partire dalla scadenza del termine stabilito dal contratto o dalla carta dei servizi per la risposta e fino al ricevimento di un'adeguata risposta da parte dell'operatore. Nel caso in cui tale risposta non sia mai giunta all'utente, si dovrà fare riferimento alla prima occasione in cui quest'ultimo abbia comunque avuto la possibilità di interloquire sul suo specifico caso". Nella presente fattispecie il dies a quo va individuato nel giorno 28.08.18 (ovvero trascorsi 45 giorni dal ricevimento del reclamo via pec del 14.07.2018), mentre il dies ad quem va individuato nell'udienza di conciliazione tenutasi il 21.09.2018, per un totale di 24 giorni. Pertanto, merita accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami nella misura di euro 24,00, ai sensi dell'art. 11, comma 1 del Regolamento indennizzi che prevede un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00. Con riferimento alla richiesta di parte istante sub iii) di corresponsione dell'indennizzo di € 100,00 per applicazione piano tariffario differente, tale istanza non può essere accolta poiché generica e indeterminata, nonché confutata dalla schermata contabile prodotta da controparte dalla quale si evince, per oltre 6 mesi, una continua e regolare fatturazione non contestata a carico dell'utente. Dal parziale accoglimento delle richieste dell'istante fin qui delineato, deriva l'impossibilità di accogliere la richiesta sub iv) di ritiro della pratica di recupero credito.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico avv. XXXXX, in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 03.10.18 dal sig. XXXXX nei confronti di Vodafone Italia S.P.A., l'Operatore è tenuto: 1) in relazione alla fattura n. AXXXXX74 del 13.06.18, dell'importo complessivo di € 222,07, allo storno di € 111,52 quale rata contributo attivazione offerta rete fissa e di € 36,89 quale contributo recesso anticipato; 2) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, dell'importo di euro 24,00, quale indennizzo per mancata risposta ai reclami, ai sensi dell'art. 11, comma 1 del Regolamento indennizzi.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Potenza, 04.08.2020

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Marra

