

	President e Compon enti	Gualtiero Mazzi Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto
	Dirigente	

Deliberazione n. 36 del 14 maggio 2021

OGGETTO: Definizione della controversia M. C. SNC DI M. V. E F. S. & C. / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/329364/2020)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

Preso atto inoltre della presenza del dott. Giorgio Marsiglio, funzionario dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, in sostituzione – ai sensi dell'articolo 4, comma 3, del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato - del Dirigente Capo del Servizio per la Comunicazione, assente per impedimento:

Preso atto infine che le funzioni di verbalizzante sono svolte dal dott. Giorgio Marsiglio, su delega conferita dal Dirigente;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il funzionario dott. Giorgio Marsiglio, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/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” (di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*) come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di M. C. SNC DI M. V. E F. S. & C. del 22/09/2020 acquisita con protocollo n. 0385934 del 22/09/2020;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente contesta la fattura in oggetto per gli importi riferiti ai corrispettivi di recesso anticipato pari a: Num. Tel. 345803XXXX importo addebitato € 163,93 Num. Tel. 340091XXXX importo addebitato € 163,93 Num. Tel. 340458XXXX importo addebitato € 163,93 Num. Tel. 347509XXXX importo addebitato € 163,93 Num. Tel. 348691XXXX importo addebitato € 163,93 Num. Tel. 348840XXXX importo addebitato € 163,93 Num. Tel. 349634XXXX importo addebitato € 163,93 Per un totale pari a € 1.147,51 POSPOSTO - che l'Autorità Per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera n. 487-18-Cons del 16/10/2018, in sostituzione della comunicazione del 2 luglio 2007, ha adottato “Le linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione” per la corretta applicazione dell'articolo 1, commi 1, 3 e 3-ter del Decreto Legge 31 gennaio 2007, n.7 ,come modificato e integrato dalla Legge 4 agosto 2017, n.124. - che, il comma 41 dell'art.1 della L. n.124/2017, ad integrazione e modificazione dell'art. 1 del Decreto Legge testè enunciato, statuisce che: A) Comma 3: «In ogni caso, le spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore sono commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio, e comunque rese note al consumatore al momento della pubblicizzazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto, nonché comunicate, in via generale, all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica»; B) Comma 3-ter. “Il contratto stipulato con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, ove comprenda offerte promozionali aventi ad oggetto la fornitura sia di servizi che di beni, non può avere durata superiore a ventiquattro mesi.

Nel caso di risoluzione anticipata si applicano i medesimi obblighi informativi e i medesimi limiti agli oneri per il consumatore di cui al comma 3, terzo periodo, e comunque gli eventuali relativi costi devono essere equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta.”

Giova officiare che le Nuove linee guide, in applicazione a tutti i casi di recesso anticipato esercitato dopo l'entrata in vigore delle stesse, sono estese altresì a coloro i quali hanno sottoscritto il contratto prima della loro adozione.

L'utente chiede:

- i. lo storno della somma di € 1.147,51 da sottrarsi all'importo totale della fattura AM03220780 del 20 febbraio 2020;
- ii. l'indennizzo previsto per la non corretta gestione del reclamo a decorrere dal 03/03/2020

2. La posizione dell'operatore

Vodafone pone in rilievo, in riferimento alle contestazioni ex adverso avanzate, la correttezza della fatturazione emessa ed oggetto di contestazione.

Nel caso di specie, invero, si evidenzia che l'utente ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto avendo esportato verso altro gestore a dicembre 2019 le sim attivate nel mese di marzo 2018. Corre l'obbligo precisare, quindi, 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 (appunto 24 mesi) i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione. La fatturazione emessa, per tutto ciò, appare corretta e dovuta a favore di Vodafone.

Manca una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera.

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. Vodafone, infine, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente

Chiede, quindi, il rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrative.

3. **Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, per le seguenti motivazioni.

In relazione alla richiesta sub i) si precisa quanto segue: i costi addebitati a titolo di Conguaglio Servizi Digitali, possono essere considerati, infatti, a tutti gli effetti come costi di recesso anche in considerazione della loro natura di costi variabili che, come tali, possono considerarsi strettamente interconnessi alla durata del contratto. E' principio ormai assodato quello secondo il quale l'impegno di non recedere prima di una certa data è il "prezzo" che, di fatto, l'utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati.

Ove si consideri, infatti, che l'operazione economica prospettata dall'operatore è sostanzialmente costituita dalla durata pari a ventiquattro mesi e che tale ultimo periodo costituisce parametro anche per valutare il corrispettivo che l'utente è tenuto a pagare all'operatore per il caso in cui decida di operare anticipatamente il recesso dal contratto.

Invero, deve ritenersi incongruo, nel caso specifico, l'addebito della voce di costo conguaglio servizi digitali, poiché nessun rilievo viene di fatto attribuito al comportamento di buona fede dell'utente, ed inoltre tale importo risulta ingiustificato non costituendo voce di costo motivata da parte dell'operatore quale spesa connessa al recesso, in contrasto con quanto previsto dalla legge n. 40/2007.

La normativa vigente prevede, infatti, che, in caso di recesso anticipato da parte dell'utente, possano essere addebitate unicamente le spese giustificate dall'operatore a titolo di costi effettivamente dal medesimo sostenuti.

Sulla scorta delle predette considerazioni, considerando che parte istante è rimasta cliente Vodafone per 21 (ventuno) mesi, il costo per conguaglio servizi digitali dovrà essere calcolato tenuto conto dei mesi che residuavano alla scadenza del vincolo contrattuale (previsto nel marzo 2020), pertanto, appare congruo riconoscere un costo effettivamente rimasto a carico dell'operatore in ragione dell'anticipato recesso dell'istante pari a € 20,49= per ognuna delle 7 SIM riportate in fattura (€ 163,93 euro /24 mesi x 22 mesi), quale prezzo residuo che sarebbe stato, invece, ammortizzato da Vodafone nel caso di prosieguo del rapporto contrattuale sino al ventiquattresimo mese, pari ad euro 143,43.

Ne consegue, quindi, che, con riferimento all'importo relativo al conguaglio servizi digitali addebitato nella fattura n. AM03220780 del 20.02.20 pari ad € 1.147,51= dovrà essere rimborsata la somma pari a € 1.004,08= (1.147,51 – 143,43).

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) si ritiene che la stessa possa esser accolta, in quanto Vodafone non ha documentalmente dimostrato di aver riscontrato il reclamo che l'utente ha inviato tramite pec in data 04.03.2020, di tal ché ricorrono i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 12, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi (allegato A, delibera Agcom n. 347/18/CONS.) che viene, quindi, determinato nella sua quantificazione massima pari a € 300,00=.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. L'accoglimento parziale dell'istanza di M. C. SNC DI M. V. E F. S. & C. nei confronti di VODAFONE Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

La società VODAFONE ITALIA S.p.A. è tenuta:

- a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 1.004,08= a titolo di parziale rimborso dell'addebito dei costi per Conguaglio servizi digitali;
 - a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 300,00= a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.
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.

Il Funzionario
Dott. Giorgio Marsiglio

Il Presidente
Avv. Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante
Dott. Giorgio Marsiglio