

	Presidente	Gualtiero Mazzi
	Componenti	Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto
	Dirigente	

Deliberazione n. 22 del 17 marzo 2021

OGGETTO: Definizione della controversia XXX SRL / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/313263/2020).

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 altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

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 la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, 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 XXX SRL del 03/08/2020 acquisita con protocollo n. 0333480 del 03/08/2020;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 28/11/19 l'utente sottoscrive una proposta di contratto con Vodafone per 20 sim prepagate con portabilità dei numeri da Wind.

La tariffa promozionale era vincolata ad una portabilità di tutte le sim aziendali. Alla firma del contratto l'utente si raccomanda che migrassero tutte le sim perchè il personale viaggiante non poteva restare in giro per l'Europa senza telefono.

Il negozio indicava, come data di completamento della portabilità, il 2 o il 3 dicembre 2019. In data 4/12/19 l'utente si rende conto che non tutti i numeri sono migrati in Vodafone. L'utente apre un ticket a cui Vodafone non dà riscontro.

Nel frattempo l'utente riceve la fattura n. AL24031408 del 19.12.19 di € 685,64= contenente i costi di ricarica automatica (€ 20,00) e i costi di disattivazione (€ 10,00) sia per le 20 sim di Vodafone che le 10 sim di Wind non migrate in Vodafone.

In data 13/01/2020, dopo diversi solleciti al call center l'utente viene a sapere che la portabilità non è andata a buon fine per un errore di Vodafone e chiede, quindi, lo storno degli addebiti per i piani delle 10 sim attivate con numeri non suoi.

Vodafone rigetta tale richiesta comunicando al cliente che avrebbe dovuto fare una denuncia di disconoscimento altrimenti avrebbero addebitato le penali.

L'utente, con PEC del 13.01.2020, chiede il recesso dal contratto, senza ricevere riscontro, a cui fa seguito, invece, la fattura n. AM03226611 del 20.02.20 di € 4.858,77= con gli addebiti del servizio di Ricarica Automatica (€ 40,00) e del Conguaglio Servizi Digitali (€ 163,93) per ognuna della 20 sim.

L'utente chiede:

- i. Il rimborso dell'importo di € 300,00= relativo ai costi addebitati per le 10 sim (non riconosciute) di cui alla fattura n. AL24031408 del 19.12.19 di € 685,64
- ii. Lo storno della fattura n. AM03226611 del 20.02.20 di € 4.858,77=;
- iii. L'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 13.01.2020;
- iv. Un ristoro per i disagi causati dall'impossibilità di comunicare con il personale dipendente e con i clienti.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, relativamente alle contestazioni avanzate, rileva di aver correttamente applicato le condizioni contrattuali pattuite nella proposta di abbonamento sottoscritta dall'utente.

Precisa di aver regolarmente inoltrato 20 richieste di portabilità nei confronti dell'operatore donating. Tuttavia, 10 sim risultano non importate poiché già disattive presso il gestore di provenienza o perché l'utenza non apparteneva all'operatore donating indicato dalla società ricorrente.

In forza di ciò, pertanto, non si ravvisano errori o anomalie nell'operato dell'odierna esponente stante la presenza dei summenzionati dinieghi alle richieste di migrazione correttamente inoltrate.

Non solo.

Vodafone, invero, rappresenta che la proposta di abbonamento ha avuto ad oggetto una portabilità “non condizionata” ovvero l'attivazione dei servizi da parte dello scrivente gestore non era, di per sé, condizionata al buon esito della migrazione stessa.

In buona sostanza, quindi, la suddetta modalità prevede che il numero provvisorio assegnato per la fase della portabilità rimanga attivo sino al compimento della migrazione stessa necessitando, nel caso in cui l'utente non desiderasse mantenerlo attivo, di apposito recesso.

Per mero tuziorismo difensivo, poi, si precisa che nella fattura AM03226611 non risultano applicati costi di recesso bensì importi afferenti al conguaglio dei servizi digitali relativi al servizio “Vodafone Drive” in quanto il cliente non ha rispettato il vincolo previsto dall'offerta tariffaria sottoscritta Vodafone, infine, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente.

Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 4.858,77.

Chiede, quindi, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto

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 ritiene che la stessa non possa essere accolta nella misura in cui attiene ad una problematica riguardante le procedure specifiche della portabilità tra operatori, in relazione alle quali, la verifica di eventuali difformità rispetto alle disposizioni regolamentari vigenti nonché la determinazione del relativo indennizzo sono di esclusiva competenza di Agcom ai sensi e per gli effetti dell'art. 22, allegato A) della delibera Agcom n. 353/19/CONS..

In relazione alla richiesta sub ii) si precisa quanto segue: confermata la debenza dei costi addebitati a titolo di ricarica automatica, in quanto trattasi di costi fissi relativi al profilo tariffario applicato a prescindere dalla durata del contratto, si ritiene che una valutazione a parte meritino i costi addebitati a titolo di Conguaglio Servizi Digitali. Gli stessi 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 consolidato 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 2 (due) mesi, il costo per conguaglio servizi digitali dovrà essere calcolato tenuto conto dei mesi che residuavano alla scadenza del vincolo contrattuale (previsto il 28.11.21), pertanto, appare congruo riconoscere un costo effettivamente rimasto a carico dell'operatore in ragione dell'anticipato recesso dell'istante pari a € 150,26= per ognuna delle 20 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 3.005,20. Ne consegue, quindi, che, con riferimento all'importo relativo al conguaglio servizi digitali addebitato nella fattura n. AM03226611 del 20.02.20 pari ad € 3278,60= dovrà essere stornata la somma pari a € 273,40= (3278,60 – 3.005,20).

Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto iii) relativa all'indennizzo per la mancata risposta alla PEC del 13.01.20 si ritiene che possa essere accolta. Se da un lato è pur vero che la predetta nota conteneva una precisa richiesta di recesso contrattuale alla quale Vodafone ha, di fatto, adempiuto con l'emissione della fattura di chiusura n. AM03226611 del 20.02.20, è altrettanto vero, se non dirimente, che quella stessa nota conteneva anche una precisa contestazione circa il mancato completamento della portabilità nonché il rimborso dei costi di attivazione e dei costi di ricarica addebitati per le 10 sim di cui l'utente ne ha disconosciuto la titolarità, senza che Vodafone abbia in proposito fornito alla stesso utente un chiaro e formale riscontro alle sue richieste, di tal che si ritiene che debba esser applicato l'indennizzo di cui all'art.12 del Regolamento sugli indennizzi, nella sua quantificazione massima pari a € 300,00=.

Per quanto riguarda la richiesta sub iv) si ritiene che la stessa integri, ad ogni effetto, gli estremi di una richiesta di risarcimento del danno che, come tale, esula dalla competenza del Corecom

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 XXX s.r.l. 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 stornare la somma complessiva di € 573,40 (€ 300 + € 273,40)= dall'importo totale insoluto di € 4.858,77=.

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 Dirigente
Dott.ssa Carla Combi

Il Presidente
Avv. Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante
Dott.ssa Carla Combi