

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

Deliberazione n. 52 del 20 maggio 2020

OGGETTO: Definizione della controversia (GU14/183397/2019) – XXX sas / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE – TELETU).

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 SAS del 03/10/2019 acquisita con protocollo n. 0419458 del 03/10/2019;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente dichiara che Vodafone non ha rimborsato le penali dei precedenti gestori, anche se la proposta contrattuale di Vodafone prevedeva espressamente tale rimborso.

Chiede il rimborso delle penali dei precedenti gestori.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare si eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione.

Invero, eventuali domande eccedenti la richiesta trattata dinanzi al Co.Re.Com., dovranno essere considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione.

Si chiede, in ogni caso, all'Autorità di verificare la coincidenza tra quanto richiesto in questa sede da parte ricorrente e le pretese oggetto della conciliazione.

È d'uopo rilevare, inoltre, in merito alla ricostruzione dei fatti eseguita dalla parte istante nonché alle richieste dalla stessa avanzate, la correttezza dell'operato gestionale di Vodafone in merito al rimborso delle penali del gestore *donating*.

La scrivente società, difatti, evidenzia di aver richiesto all'utente copia delle fatture contenenti i costi di recesso al fine di eseguire le opportune verifiche e prova dell'avvenuto pagamento senza, tuttavia, aver ricevuto alcun riscontro.

Non si ravvisano, quindi, errori o anomalie in relazione alla gestione della problematica *de qua*. A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione.

In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente.

Ancora, deve evidenziarsi l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi. In tal caso, difatti, non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l'effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi.

E' opportuno ribadire che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, l'utente ha in ogni caso l'onere di presentare reclamo per addebiti non riconosciuti entro 45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli.

La parte ricorrente non 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 attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 1.054,21.

Vodafone contesta le affermazioni dell'utente, rigettando integralmente le domande attoree.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente l'eccezione dell'operatore relativa all'inammissibilità dell'istanza in quanto non conforme a quella formulata in sede di conciliazione risulta infondata, in quanto vi è precisa coincidenza tra quanto chiesto in sede di conciliazione e quanto poi chiesto in sede di definizione.

Passando al merito della controversia, all'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante possano essere accolte.

La c.d. "Offerta Vodafone Personalizzata" del 29.06.2016, predisposta dall'agente Vodafone L.Z- (Area Manager Veneto) per il cliente XXX s.a.s., allegata in atti, riporta in maniera puntuale e dettagliata tutti gli elementi del profilo tariffario relativo sia alla linea mobile che alla linea fissa e ADSL.

Nella stessa offerta è inserita a chiare lettere una clausola che prevede espressamente (testuale): "Costi di recesso operatore Wind e Fastweb: tutti i costi di passaggio sono da intendersi a carico di Vodafone Omnitel s.p.a."

Si ritiene che a prescindere dai costi effettivi del contratto di Vodafone, certamente più vantaggiosi rispetto a quelli dei precedenti gestori, la predetta clausola sia stata determinante per l'utente nel decidere di passare in Vodafone anche nella consapevolezza che tale passaggio avrebbe avuto certamente dei costi che però, in virtù della predetta clausola, sarebbero stati interamente sostenuti da Vodafone.

Mentre l'utente ha documentalmente dimostrato di aver saldato i costi che i suoi due precedenti operatori (Fastweb e Windtre) gli hanno addebitato per il recesso anticipato dal contratto, Vodafone nella sua memoria difensiva dichiara "di aver richiesto all'utente copia delle fatture contenenti i costi di recesso al fine di eseguire le opportune verifiche e prova dell'avvenuto pagamento senza, tuttavia, aver ricevuto alcun riscontro" senza però allegare agli atti, a supporto di tale affermazione, alcun riscontro documentale.

Si ritiene, quindi, che l'utente, in virtù delle proposta contrattuale citata, abbia diritto al rimborso dei costi sostenuti per il passaggio in Vodafone da Fastweb (per quanto riguarda la linea fissa) e da Windtre per quanto riguarda il passaggio della linea mobile.

Vodafone, per quanto sopra specificato, sarà tenuta a corrispondere la somma complessiva pari a € 1.514,84= - di cui € 1.000,00= per le penali Fastweb (di cui alla fattura n. LA00105547 del 31.03.17) e € 514,84 per le penali Windtre (di cui alla fattura 2016T000844131 del 19.11.2016).

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. la società VODAFONE ITALIA S.p.A. è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, in favore dell'istante, l'importo di € 1.514,84=.
2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Il Dirigente

f.to Carla Combi

Il Presidente

f.to Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante

f.to Carla Combi