

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 14/2015

Estratto del processo verbale della seduta n. 5 del 13 luglio 2015

Oggetto: Definizione della controversia [REDACTED] / Vodafone Omnitel Bv

Presiede il Presidente

Giovanni Marzini

Sono presenti:

il Vice Presidente

Alessandro Tesini

il componente

Paolo Santin

Verbalizza

Gabriella Di Blas

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

IL 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'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "Agcom"), 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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio Regionale del Friuli Venezia Giulia e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 10 luglio 2009 a Otranto, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

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";

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)" in particolare l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTA la Delibera dell'Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com. in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTA l'istanza di [REDACTED], presentata in data 30/09/2014 prot. 0007508/A dd. 07/10/2014 nei confronti di Vodafone Omnitel BV (di seguito, per brevità "Vodafone");

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione di Parte Istante

L'Istante, titolare di un'utenza business-codice cliente [REDACTED] - lamentava l'applicazione da parte di Vodafone di costi di recesso anticipato a seguito di migrazione dell'Utente medesimo verso Wind Telecomunicazioni Spa, in particolare richiedeva lo storno totale della fattura n. AE00156968 dd. 05/03/2014 di €. 1.644,28 nonché la somma di €. 500,00 a titolo di indennizzo per il disagio subito.

Parte Istante inoltre, tramite nota integrativa dd. 28/04/2015 prot. n. 0005394/A dd. 29/04/2015, insisteva sulle richieste avanzate tramite istanza GU14 ribadendo l'illegittimità della condotta di Vodafone nel fatturare i costi di disattivazione di cui sopra.

2. La posizione dell'Operatore

L'Operatore Vodafone Omnitel BV in primo grado, in sede di udienza di conciliazione dd. 24/09/2014 significava, tramite nota allegata a verbale, la correttezza degli importi di cui alla fattura in contestazione (cfr. verbale dd. 24/09/2014 n. 0006907/P).

In secondo grado, il Gestore riteneva di non costituirsi e non presenziava alla relativa udienza di discussione dd. 14/05/2015, udienza alla quale anche Parte Istante risultava assente (cfr. verbale dd. 14/05/2015 prot. 0006316/P).

3. Motivazione della decisione

Si osserva in via preliminare che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14 del Regolamento AGCOM.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla Parte Istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

Per la risoluzione della fattispecie in esame occorre citare la **Legge 40/2007** – *Conversione in legge, con modificazioni, del Decreto- legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese* – che all'articolo 1, comma 3, afferma che "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazioni elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a 30 giorni [...]"; a chiarimento di quanto sopra, la **Direzione Tutela dei Consumatori** ha emanato apposite "**Linee Guida**" che, ai punti 6 e 8 precisano che: "dalla semplice lettura dei contratti di adesione l'utente deve poter conoscere la facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze di telecomunicazioni, così da avere piena ed effettiva consapevolezza della tutela normativa riconosciutagli. L'esercizio di tali facoltà è "senza vincoli temporali", quindi esse possono essere esercitate in ogni momento (salvo obbligo di preavviso, di cui al punto 7). L'eventuale previsione di una durata minima contrattuale è dunque vincolante solo per l'operatore [...]. Dalla semplice lettura del contratto l'utente deve poter conoscere anche le eventuali spese richieste per l'esercizio delle facoltà di recesso o di trasferimento, così da essere agevolato nell'esercizio di tali facoltà, potendone valutare le conseguenze sotto ogni profilo. In ogni caso l'utente, non deve versare alcuna "penale" comunque denominata, a fronte dell'esercizio di facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze, poiché gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli giustificati da costi degli operatori. Nello svolgimento della propria attività, pertanto, la Direzione verificherà che gli operatori pongano a carico degli utenti (ove necessario) esclusivamente le spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo dai primi sopportato per procedere alla disattivazione o al trasferimento. Per essere in linea con l'intenzione della Legge 40/2007, il concetto di pertinenza del costo dovrà essere interpretato in senso oggettivo ed imparziale, valido per tutti gli operatori e secondo criteri di causalità/strumentalità dei costi/ricavi[...].".

Passando all'analisi della fattispecie in esame, prendendo in considerazione la fattura contestata, si nota che l'importo relativo ai costi di disattivazione sia pari ad €. 440,17 pertanto non troverebbe fondamento la pretesa avanzata da [REDACTED], di storno totale dell'importo di €. 1.644,28.

Un tanto premesso, preme sottolineare come l'applicazione dei costi di disattivazione, nel caso di specie €. 440,17 relativamente alla migrazione delle seguenti utenze relative a SIM dati e SIM voce: n. [REDACTED]

[REDACTED], sia condotta legittimata dalla normativa vigente (cfr. L. 40/2007) ed in linea con quanto indicato da Vodafone nelle "Condizioni Generali di Contratto Business" ai sensi di cui è stabilita l'applicazione di costi a carico dell'Utente in caso di recesso anticipato; dunque la fattura di cui in atti risulta corretta.

Pertanto, le richieste di parte istante non possono essere accolte; infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo disporre la compensazione tra le parti ai sensi del Regolamento in materia.

Alla luce di quanto esposto sopra, il Co.Re.Com. FVG

DELIBERA

1. Il rigetto in toto dell'istanza di [REDACTED] per i motivi di cui in narrativa;
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.
4. 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 sui siti web del Co.Re.Com. FVG e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Direttore
Gabriella DI BLASIO

Il Presidente
Giovanni MARZINI