

DELIBERA 175/2023/CRL/UD del 27/03/2023
DXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE- TELETU)
(GU14/126728/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/03/2023;

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 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 modificata 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. 353/19/CONS;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento Indennizzi”*;

VISTA l'istanza di DXXX del 22/05/2019 acquisita con protocollo n. 0222107 del 22/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare del codice cliente Vodafone n. 7.1xxx, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione intervenuto in data 14.05.2019, con istanza UG14 del 22.05.2019 ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, contestando la debenza dei costi di recesso anticipato dal servizio, in relazione alla fattura n. AL02xxx. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: i. Il rimborso della fattura in relazione ai costi di recesso anticipato pari ad € 104,00;

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., con memoria del 09.07.2019, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare: a. la correttezza dell'imputazione del costo di disattivazione anticipata, avendo l'utente proceduto al recesso dal servizio prima del termine minimo contrattuale di 24 mesi; b. che tale importo è giustificato dalla necessità di garantire all'operatore la compensazione con "eventuali" promozioni godute dall'utente nel corso del rapporto contrattuale; c. che in particolare l'istante ha beneficiato, in virtù del piano convergente, di uno sconto canone pari al 100% sulla linea fissa. L'operatore Vodafone Italia S.p.A. ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza e per il conseguente rigetto della stessa.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che la richiesta formulata dall'istante non possa trovare accoglimento. È senz'altro vero che, a mente dell'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, come convertito dalla legge n. 40/2007, e dall'articolo 6, comma 3, linee guida Agcom del 28 giugno 2007, a pena di nullità di clausole difformi, l'operatore telefonico è legittimato a richiedere, in caso di recesso da parte dell'utente, solo i costi pertinenti e correlati alla cessazione del servizio, avendo l'onere di provarne ragione ed entità in caso di contestazione della fattura. In sostanza, grava sull'operatore un'obbligazione doppia: imputare costi pertinenti rispetto alle spese di recesso effettivamente sostenute; precisare preventivamente tali costi (si v. ex multis Agcom Delibera n. 70/10/CIR; Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 1/12). Nel caso di specie, deve preliminarmente premettersi che l'utente nella propria istanza fa riferimento ad una fattura (n. AL02xxx) non contenente, in realtà, alcuna penale per il recesso anticipato, dal momento che la somma che egli asserisce essere stata chiesta a titolo di penale (€ 81,97 oltre Iva) si riferisce, a ben vedere, al godimento di servizi Internet supplementari sui quali non v'è contestazione. La fattura contenente i costi di

recesso anticipato è, in effetti, la n. AL10xxx, anch'essa prodotta in atti, di euro 151,46, dei quali il corrispettivo previsto per il recesso anticipato è pari a euro 122,95. Tanto precisato, la richiesta dell'utente non pare meritevole di accoglimento, in considerazione del fatto che, in relazione al presente procedimento, Vodafone non si è limitata a giustificare i costi di recesso anticipato con la generica necessità di assicurare la sostenibilità, per l'azienda, delle "eventuali" promozioni di cui l'utente potrebbe aver goduto nel corso del rapporto contrattuale. A contrario, l'operatore ha puntualmente dichiarato che il Sig. RXXX ha goduto, nel corso del rapporto contrattuale, di una scontistica pari al 100% sulla linea fissa. Tale affermazione non è stata contestata dall'istante nel termine previsto per la presentazione di una eventuale memoria di controdeduzione. Deve, pertanto, ritenersi come ammessa, in virtù del principio di non contestazione applicabile anche al procedimento di definizione dinanzi ai Corecom (arg. ex art. 115, comma 1, c.p.c.; cfr. anche Corecom Umbria Delibera n. 6/11, secondo cui i fatti non specificamente contestati esonerano la controparte dall'onere di fornirne la relativa prova. Sul punto anche Cass., sent. n. 18399/2009).

Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

Vista la relazione del responsabile del procedimento,

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza presentata da DXXX nei confronti della società Vodafone Italia Spa. Spese di procedura compensate.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 27 – 01 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to