AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 50/2019

XXX / VODAFONE ITALIA XXX (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/30016/2018)

Corecom Umbria

NELLA riunione del Corecom Umbria del 30/9/2019;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante "Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni" e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3"; VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 11/10/2018 acquisita con protocollo n. XXX del 11/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nei propri scritti, in relazione al contratto codice cliente n. XXX, rappresenta in sintesi quanto segue:

a) riceveva fatture n. XXX e n. XXX con addebiti per costi di recesso relativi alle numerazioni contrattualizzate,

b) le somme richieste sono illegittime in quanto il recesso di alcune numerazioni, e la migrazione di altre, erano state effettuate ai sensi dell'articolo 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, in conseguenza di modifiche contrattuali unilateralmente poste in essere dall'operatore;

c) sia il recesso che la migrazione avvenivano antecedentemente al 24 giugno 2018, data indicata dall'operatore come termine ultimo per effettuare dette operazioni senza penali né costi di disattivazione;

d) in particolare, la disattivazione delle linee XXX, XXX, XXX e XXX era stata chiesta con pec del 28/5/2018 e la migrazione delle altre numerazioni si è perfezionata il 7/6/2018, come reso evidente dalla fattura n. XXX, la quale indica come periodo di fatturazione 16 aprile – 15 giugno 2018;

e) il recesso delle 4 numerazioni sopra indicate avrebbe dovuto perfezionarsi entro il 27 giugno 2018.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) storno dell'intera posizione debitoria sino a chiusura del ciclo di fatturazione;

II) rimborso della somma di euro 1.500 versata a titolo di deposito cauzionale;

III) indennizzo per mancata risposta al reclamo del gennaio 2018;

IV) indennizzo per malfunzionamento della linea, reclamato nel gennaio 2018.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti difensivi rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) le richieste di risarcimento del danno non sono ammissibili innanzi al Corecom,

2) non c'è corrispondenza tra le doglianze riportate nel formulario, ove si contestano i costi di recesso relativamente a quattro numerazioni, e quelle avanzate in sede di memorie, in cui si fa riferimento alla disattivazione di tutte le numerazioni dedotte in contratto;

3) non si rilevano anomalie nella fatturazione applicata, né sotto il profilo del traffico né sotto quello dei costi.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante evidenzia di non aver mai avanzato richieste risarcitorie e che le doglianze non si limitano alla fatturazione. Ribadisce inoltre che gli addebiti collegati al recesso non sono legittimi e che Vodafone non ha contestato le richieste relative alla restituzione del deposito cauzionale ed ai disservizi. Insiste pertanto per l'accoglimento delle proprie richieste.

A fini istruttori, il Responsabile del procedimento, con note del 23 e 26 agosto 2019, chiedeva all'istante di produrre, entro il giorno 6 settembre 2019, documentazione idonea a dimostrare l'avvenuto versamento del deposito cauzionale di 1.500 euro. La richiesta è stata evasa con nota prot. n. XXX del 28 agosto 2019.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, ed in relazione al rilievo formulato dall'operatore in ordine alla non corrispondenza delle numerazioni indicate nel formulario e nei successivi scritti difensivi, si evidenzia che già l'istanza GU14 riferiva le problematiche denunciate a tutte le numerazioni contrattualizzate; ciò è reso evidente dal fatto che l'istante, nel formulario, ha indicato sia il codice contratto che, analiticamente, tutte le numerazioni di cui era titolare, analogamente a quanto peraltro era stato fatto in sede di istanza UG. L'eccezione, pertanto, non appare fondata.

Nel merito, la domanda può essere parzialmente accolta nei limiti e nei termini di seguito precisati.

Le due fatture contestate riportano costi connessi alla cessazione delle numerazioni e relativi sia a rate residue per l'acquisto di terminali, per un importo di 799,10 euro (si veda la fattura n. XXX del 20 giugno 2018), sia ad addebiti del contributo di attivazione, pari ad euro 81,97 per ciascuna utenza (fattura n. XXX del 20 giugno 2018 e fattura n. XXX del 6 luglio 2018).

Ferma la debenza degli addebiti concernenti l'acquisto di dispositivi, si ritiene che gli importi relativi ai costi di attivazione non siano dovuti, alla luce di quanto disposto dall'articolo 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, a mente del quale "il contraente, qualora non accetti le modifiche delle condizioni contrattuali da parte delle imprese che forniscono reti o servizi di comunicazione elettronica, ha diritto di recedere dal contratto senza penali né costi di disattivazione". La disposizione mira

evidentemente a tutelare la libertà di autodeterminazione del consumatore e ad evitare che lo stesso si trovi vincolato ad un contratto differente rispetto a quello che aveva concluso ed in alcun modo voluto; in quest'ottica, si ritiene che l'addebito dei costi di attivazione, che nel contratto erano scontati e non addebitati, neppure ratealmente, contrasti con le finalità della disposizione in esame.

A conferma di ciò, sta anche quanto dichiarato dalla stessa Vodafone nella comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, ove sono riportati come "casi particolari", tra l'altro, quello in cui il contratto avesse previsto che il contributo di attivazione (non fosse scontato ma) fosse addebitato a rate, ipotesi in cui lo stesso sarebbe stato comunque addebitato, sia pure con la stessa modalità rateale. Altro sarebbe stato, ovviamente, se il recesso non fosse stato conseguenza diretta delle modifiche contrattuali, ma il frutto di una mutata volontà contrattuale dell'istante.

In conseguenza di quanto precede, gli addebiti riferiti al contributo di attivazione, contenuti nelle fatture n. XXX del 20 giugno 2018 e n. XXX del 6 luglio 2018 vanno stornati, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante.

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro non può essere accolta, in quanto non è stato prodotto agli atti alcun reclamo; tali, infatti, non possono considerarsi le note del 3 maggio 2018, in cui il cliente chiedeva informazioni circa il deposito cauzionale e la disattivazione del servizio "Rete Sicura", e neppure le comunicazioni del 28 maggio successivo, riferita alla cessazione delle numerazioni dedotte in controversia.

Neppure può essere accolta la richiesta di indennizzo per disservizi in quanto non è stata fornita evidenza di reclami di puntuale contestazione del disservizio, con la specifica del tipo di problematica e dell'esatto periodo di riferimento. A questo proposito, come noto, per costante orientamento dell'Autorità, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della relativa segnalazione (delibera Agcom 86/18/CIR).

In relazione alla richiesta di restituzione del deposito cauzionale, si osserva che è pacifica la circostanza dell'avvenuta cessazione del contratto e l'istante ha fornito la prova dell'effettivo versamento della somma di 1.500 euro a tale titolo (documento prot. n. XXX del 28 agosto 2019, in atti). Tenuto conto di ciò, l'istante ha diritto al rimborso di detta somma.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

DELIBERA

Articolo 1

1. in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXX , con sede in via XXX - XXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Vodafone Italia XXX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- effettuare gli storni/rimborsi degli addebiti riferiti al contributo di attivazione, contenuti nelle fatture n. XXX del 20 giugno 2018 e n. XXX del 6 luglio 2018, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante;

- rimborsare la somma di 1.500 euro, versata a titolo di deposito cauzionale.

Le somme come sopra determinate andranno maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo.

B) il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

La società Vodafone ItaliaXXX è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 30 giorni dalla notifica della medesima.
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.

2. 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.

Perugia, 30/9/2019