

DETERMINAFascicolo n. GU14/415728/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXXXX F.

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)IL

RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

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 dell’utente XXXXX F., del 17/04/2021 acquisita con protocollo n. 0183667 del 17/04/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, Pergola Elisabetta, rappresentata dall’Avv. XXXX, lamenta, con riferimento all’utenza n. 06.39736450, a sé intestata, di aver subito (i) la pretesa illegittima applicazione di penali a seguito di disdetta dell’abbonamento in occasione della modifica unilaterale del contratto posta in essere da Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile – TeleTu) (nel prosieguo anche Vodafone) e (ii) l’asserita illecita cancellazione/perdita del n. 0639736450 in uso da oltre 50 anni, pur essendo prevista esplicitamente nella stessa comunicazione in calce

alla fattura del 24.8.2018 la conservazione del numero telefonico” Formulava quindi istanza di definizione nei confronti di Vodafone al fine di ottenere l’accoglimento delle seguenti richieste: “1) restituzione delle somme illecitamente percepite con addebito bancario in € 242,47 come da fattura del 28.12.2018; 2) risarcimento del grave danno per la perdita del numero telefonico, in €. 1000 per ogni anno di anzianità del numero ovvero € 50.000, essendo stata costretta a richiedere un nuovo numero di telefono in quanto quello originario era diventato "virtuale"; 3) risarcimento per il periodo di n. 4 mesi, nel quale sono rimasta senza telefono, io e la mia famiglia, per i vani tentativi effettuati dal nuovo operatore di recuperare il numero di telefono originario, in € 2.000,00 per ogni mese; 4) risarcimento per l'enorme impresa di dover comunicare il nuovo numero a centinaia di persone, molte delle quali non sono state raggiunte e tuttora non conoscono il mio nuovo numero, in € 20.000 equitativamente” per un totale omnia di € 78.242,47. Depositava, a supporto delle proprie argomentazioni, oltre ai prescritti documenti, 10 dichiarazioni rilasciate da conoscenti dell’istante, volte ad attestare la storicità del numero e i fatti di causa, la fattura n. AI22356772 del 7.12.2018, recante il corrispettivo per recesso/disattivazioni e il recesso anticipato dall’offerta rateizzata, la ricevuta di avvenuto pagamento e la delega.

In via preliminare, Vodafone ha eccepito il difetto di legittimazione attiva del Sig. XXXXX, soggetto diverso dall’intestatario dell’utenza de qua, oltre a rilevare l’inammissibilità della richiesta pecuniaria formulata nei propri confronti, stante la natura palesamente risarcitoria della medesima, in spregio di quanto previsto dall’art. 20, co. 4, del Regolamento, chiedendone, per tale ragione, il rigetto integrale. In subordine, nel merito, ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall’istante, asserendo la propria correttezza gestionale. Precisava, infatti, che “l’utenza 06.39736450 è intestata alla Sig.ra Elisabetta Pergola (e di) aver provveduto ad eseguire la disattivazione della summenzionata numerazione in virtù della richiesta inoltrata dalla Sig.ra Pergola in data 22.9.2018”, allegandone relativa prova documentale. L’operatore rivendicava, quindi, di aver puntualmente posto in essere quanto domandato espressamente dall’utente finale, non potendo essergli addebitato alcunché, nemmeno in relazione all’asserita perdita della numerazione, stante l’apposita richiesta a tal fine pervenuta. Contestava, infine, come a fronte delle doglianze mosse in questa sede, mai nessun reclamo fosse pervenuto alla propria attenzione, con conseguente totale infondatezza di ogni richiesta di indennizzo a qualsiasi titolo dovuto. A supporto delle proprie argomentazioni, depositava la comunicazione di recesso datata 22.9.2018 e pervenuta in data 27.9.2018.

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 della delibera n. 203/18/CONS ed è pertanto proponibile. Questo premesso, l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Resta salvo il diritto dell’utente di rivolgersi all’Autorità ordinaria per il maggior danno. Circa la seconda eccezione formulata preliminarmente dall’operatore convenuto, si conclude per la relativa infondatezza, avendo acclarato nel corso del procedimento, giusta documentazione in atti, che il Sig. XXXXX è stato delegato dalla Sig.ra Pergola Elisabetta, titolare del contratto di telefonia relativo alla linea n. 0XXXXXXXXX. Nel merito, le richieste dell’istante devono essere parzialmente accolte per i motivi esposti di seguito. In primo luogo, dall’esame del fascicolo istruttorio non è possibile accertare che la Sig.ra Pergola abbia richiesto una migrazione verso altro operatore con contestuale mantenimento della numerazione storica, circostanza che viene riferita de relato sub docc. 1) – 10) all’istanza di definizione. Per converso, le evidenze documentali fornite da Vodafone sono idonee a provare che la Sig.ra Pergola si sia avvalsa del diritto di recesso spettante ai consumatori ex art. 70 C.C.E., nella formulazione all’epoca vigente, in relazione alle modifiche unilaterali di contratto adottate dagli operatori di telefonia ed appositamente comunicate in calce alla fattura del 4 agosto 2018, come da essa stessa dichiarato sub doc. 25). Nessuna menzione viene fatta alla sottoscrizione di altro contratto con contestuale conservazione del numero storico né all’esistenza di una procedura di migrazione in corso verso altro operatore. Nel caso di specie, la manifestazione di volontà è pervenuta all’operatore convenuto in data 27.9.2018, il quale ha provveduto tempestivamente a cessare il contratto e, con esso, la numerazione abbinata, di cui parte istante è solo intestataria e non titolare, poiché la titolarità spetta, salvo rari casi di numerazioni native OLO, al proprietario della rete (ex- monopolista TIM S.p.a.). Nessun addebito, quindi, può essere mosso nei confronti di Vodafone per la pretesa perdita del n. 0XXXXXXXXX, diretta conseguente dell’esecuzione dei desiderata dell’istante. Diversamente opinando, quest’ultimo ben avrebbe contestato, infatti, l’illegittima prosecuzione del ciclo di fatturazione, perché non più interessato alla prosecuzione del rapporto contrattuale con Vodafone. Circa l’illegittimo addebito di penali a seguito di disdetta, si rammenta che tutti gli importi generati automaticamente in fattura al momento dell’avvenuta cessazione anticipata del contratto, anche nell’ipotesi in cui ciò avvenga

per effetto dell'esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente finale, non sono conformi alla normativa vigente. La disciplina di settore vieta che l'utente, in caso di cessazione anticipata di un contratto prevedente una durata minima, sia gravato di costi eccessivi e che i meccanismi di "uscita" del cliente siano talmente onerosi da rappresentare un deterrente alla migrazione verso altro operatore o alla cessazione del contratto. L'art. 1, co. 3, del d.l. 7/2007 (c.d. Bersani-bis), convertito con modificazioni in l. 40/2007, oltre a confermare il principio generale secondo cui non possono essere imputate agli utenti "spese non giustificate da costi degli operatori" ha specificato che le spese di recesso devono essere "commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio". Inoltre, nel caso di contratti che includono offerte promozionali, a seguito dell'introduzione dell'art. 1, co. 3-ter, è altresì necessario che gli eventuali costi per il recesso anticipato siano anche "equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta", tema rispetto a cui l'Agcom, in quanto autorità deputata anche alla vigilanza del mercato, ha adottato delle apposite "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza". Ogni iniziativa intrapresa dall'operatore in senso difforme rispetto a tali criteri, quindi, deve essere considerata illegittima, perché in violazione degli artt. 71 del d. lgs. 259/2003, nonché dell'art. 1, co. 3 e 3-ter, del sopra citato d.l. 7/2007, in combinato disposto con l'art. 4 della Delibera 252/16/CONS, con conseguente declaratoria di non debenza degli importi richiesti in pagamento a titolo di corrispettivo per recesso/risoluzione anticipata, come nel caso in esame. Parte istante, quindi, attesa la prova dell'avvenuto pagamento della fattura n. AI22356772, ha diritto al rimborso degli importi corrisposti, rispettivamente, a titolo di "Corrispettivo per recesso/disattivazioni: rata contributo attivazione offerta rete fissa" e di "Recesso anticipato offerta rate" a valere sulla fattura n. 1606810157, così come recati all'interno della fattura sopra citata, per un totale di € 239,37. Ogni altra domanda, in virtù di quanto sopra esposto, merita di essere respinta, perché infondata in fatto e in diritto. Nessun rimborso delle spese di procedura può essere riconosciuto, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 17/04/2021, è tenuta a corrispondere all'istante Elisabetta Pergola, ut sopra rappresentata, la somma di € 239,37, a titolo di rimborso per quanto in narrativa, maggiorata degli interessi legali dalla domanda fino al soddisfo.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Rizzi