

DETERMINAFascicolo n. GU14/456428/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA****XXXXXX L.****- 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 L. , del 14/09/2021 acquisita con protocollo n. 0363572 del 14/09/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l’istanza di definizione l’istante ha lamentato: “Cliente Vodafone subisce modifiche delle condizioni contrattuali con aumenti unilaterali del contratto sottoscritto e ca-dute di linea, disconnessioni continue segnalate al numero verde piu' volte. Sporge re-clamo al quale non riceve riscontro. Vista l’inerzia del gestore nella risoluzione delle problematiche invia recesso. Gli vengono addebitati costi in fattura non dovuti relativi a rate residue attivazione del servizio e costi di attivazione! Sporge ulteriore reclamo dove contesta la fatturazione

e i disservizi”. Ha segnalato i seguenti disservizi. “1. Contestazione fatture (Data reclamo: 16/06/2020) 2. Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 16/06/2020, Data riscontro: Non risolto) 3. Addebito per traffico non riconosciuto 4. Addebito per costi di recesso/disattivazione 5. Modifica delle condizioni contrattuali 6. Altro” Sugli assunti premessi ha chiesto: “Indennizzo per mancata risposta ai reclami Indennizzo per modifica delle condizioni contrattuali Indennizzi per malfunzionamento Rimborso importi pagati e non dovuti Storno totale insoluto VARIE ED EVENTUALI”.

Si costituiva la VODAFONE ITALIA S.P.A. deducendo: “la correttezza della fattura emessa ed oggetto di doglianza nonché l’avvenuta regolare erogazione del servizio a favore dell’istante. ... sui sistemi non sono state riscontrate segnalazioni tecniche riguardanti il codice cliente in oggetto o il link 689xxx, collegato all’utenza oggetto di contestazione (cfr. all. 1). Vodafone, inoltre, rappresenta di aver provveduto a comunicare la modifica delle condizioni di contratto nella fattura di marzo 2019 nella quale, come palese, sono state specificate le modalità e le tempistiche per recedere/migrare in esenzione spese in caso di mancata accettazione della modifica stessa (cfr. all. 2). Nel caso di specie, poi, si evidenzia che l’utente ha effettuato il recesso prima del decorso del termine minimo previsto contrattualmente. Corre l’obbligo precisare, perciò, che detto importo contestato è richiesto per compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell’utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso mantenga il rapporto contrattuale per il termine minimo pattuito garantendo, in tal modo, un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione. La disattivazione, quindi, considerati i benefici tariffari di cui l’istante godeva, è da ritenersi anticipata e, pertanto, gli oneri di recesso sono dovuti conformemente alla disciplina corrente ed in particolare alla legge 40/2007, art. 1, in cui si chiarisce che è vietata la previsione di termini temporali fatti salvi, tuttavia, i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore. In relazione, inoltre, ai costi di attivazione si rileva che gli stessi sono dovuti, come peraltro statuito dalla recente delibera emessa dal Corecom Sardegna nell’ambito del procedimento GU14/67355/2019 nella quale è stato precisato che: “il contributo di attivazione è un importo che viene concordato tra le parti al momento della stipula del contratto e rappresenta il corrispettivo di un’attività che viene posta in essere al momento iniziale del rapporto contrattuale. Tale importo può essere versato dall’utente in un’unica soluzione all’inizio del contratto o ratealmente. Pertanto, l’esercizio da parte dell’utente del 3° diritto di recesso a seguito di modifiche delle condizioni contrattuali deve avvenire entro 30 giorni dalla comunicazione delle medesime modifiche e determina la cessazione del contratto stesso senza alcun addebito per costi relativi alla cessazione. Non può evidentemente determinare il venire meno di un debito pregresso il cui pagamento era stato dilazionato, come analiticamente disposto dalla Delibera 519/15/CONS”. La fatturazione emessa, per tutto ciò, appare corretta e dovuta a favore di Vodafone....l’inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Vodafone, infine, rileva l’assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l’utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 235,22”.

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. La richiesta dell’istante è da accogliere nei limiti che seguono. L’utente lamenta di avere subito la modifica delle condizioni contrattuali con aumenti unilaterali del contratto sottoscritto, oltre a cadute di linea, disconnessioni continue segnalate al numero verde più volte. Per tali ragioni ha disdetto il contratto e, successivamente, contestato la bolletta finale e sporto reclamo. L’utente versa in atti la fattura del 21/5/20 ed il reclamo del 16/6/20. L’operatore telefonico rappresenta di aver provveduto a comunicare la modifica delle condizioni di contratto nella fattura di marzo 2019, che allega (cfr. all. 2) nella quale sono state specificate le modalità e le tempistiche per recedere/migrare in esenzione spese in caso di mancata accettazione della modifica stessa. Vodafone, inoltre, rileva che sui sistemi non sono state riscontrate segnalazioni tecniche riguardanti il codice cliente in oggetto o il link 6896428, collegato all’utenza oggetto di contestazione e deposita in atti il c.d. retrocartellino (cfr. all. 1). Alla luce della prova fornita dall’operatore deve essere disattesa sia la richiesta di indennizzo per modifica delle condizioni contrattuali che quella di rimborso importi pagati e non dovuti. Si richiama sul punto Agcom Delibera n. 132/11/CIR “E” noto che ai sensi dell’articolo 70, comma 4, del codice delle comunicazioni elettroniche, gli operatori hanno la facoltà

di modificare le proprie offerte sul mercato, purché rispettino, di volta in volta (vale a dire in occasione di ogni rimodulazione, a prescindere dai giustificati motivi generali indicati “a monte” nella contrattualistica, in ottemperanza a quanto previsto dal codice del consumo), gli adempimenti stabiliti nella predetta norma speciale (comunicazione all’utente del contenuto delle modifiche con preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla loro efficacia e riconoscimento del diritto di recedere senza penali qualora l’utente non accetti le nuove condizioni). Pertanto, una volta che l’operatore abbia adempiuto al disposto dell’articolo 70, comma 4, del codice delle comunicazioni elettroniche, la rimodulazione è da ritenersi legittima (nonché espressione di uno ius variandi attribuito per legge) e lo strumento di tutela a disposizione dell’utente è quello del recesso senza penali, per permettergli un’agevole migrazione verso offerte di altri operatori ormai ritenute più convenienti. Atteso che nel caso di specie il comportamento dell’operatore è risultato conforme alla normativa, ne consegue che nessun indennizzo deve essere riconosciuto all’utente per la predetta rimodulazione, poiché lo stesso, ove insoddisfatto delle nuove condizioni, ben poteva migrare verso un altro operatore”. All’atto della notifica delle modifiche unilaterali (fattura di marzo 2019), l’utente non ha esercitato il recesso (lo esercita l’hanno successivo), dunque, le nuove condizioni sono state correttamente applicate. Deve essere, altresì, rigettata la richiesta di indennizzo per malfunzionamento. La sig.ra XXXXX non indica, nemmeno sommariamente, i periodi dei lamentati disservizi, né fornisce la prova della segnalazione. Vodafone contesta e produce in atti il c.d. retrocartellino guasti dal quale si evince l’assenza di qualsiasi segnalazione. Si richiama, sul punto, Agcom Delibera n. 118/12/ CIR “Non può essere accolta la richiesta di indennizzo formulata dall’utente per malfunzionamento del servizio qualora lo stesso non abbia fornito alcuna indicazione sull’asserito inadempimento, né abbia circoscritto il periodo di disservizio o prodotto alcuna documentazione a riguardo”. Da ultimo, quanto alla contestazione della fattura AM9892932 del 21/5/20 si rileva che, effettivamente, contiene la voce costo recesso anticipato. Orbene, in forza di Agcom Delibera n. 87/10/CIR “Agcom Delibera n. 87/10/CIR A fronte della contestazione dell’utente circa gli importi fatturati a titolo di “costi per recesso anticipato”, l’operatore è tenuto a dimostrare l’equivalenza tra gli importi fatturati e i costi effettivamente sostenuti per la gestione del recesso, in conformità a quanto previsto dall’articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007. Pertanto, in mancanza di tale prova, l’utente ha diritto al rimborso o allo storno di quanto indebitamente fatturato. Al riguardo peraltro si deve evidenziare che in via generale le attività di disattivazione della configurazione preesistente coincidono con le attività tecniche da effettuarsi in fase di attivazione dall’operatore che acquisisce il cliente: attività che sono quindi già remunerate da quest’ultimo. Pertanto eventuali costi di disattivazione posti a carico dell’utente, in assenza di prova contraria, sono del tutto ingiustificati, con esclusione dei soli costi di gestione della pratica”. L’operatore, onerato sul punto non fornisce tale prova e, pertanto, dovrà provvedere allo storno della suddetta fattura. Risulta, infine, dovuto l’indennizzo per mancata risposta al reclamo. Si richiama quanto sopra dedotto la prova fornita dall’utente circa il reclamo sporto in data 16/6/2020. Tale comunicazione integra i requisiti di cui all’articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera Agcom n.179/03/CSP e può qualificarsi reclamo. Non risulta risposta al reclamo. In assenza di prova contraria da parte dell’operatore, il mancato riscontro al reclamo, giustifica il riconoscimento all’utente dell’indennizzo di cui all’art. 12, comma 1, del Regolamento indennizzi. Il periodo da considerare va dal 16.7.2020 (30 giorni dopo il primo reclamo) al 14.09.2021 (data di deposito dell’istanza di definizione). L’indennizzo, dunque, dovrà essere liquidato nell’importo massimo di € 300,00 (trecento/00), essendo il calcolo pro die superiore al tetto regolamentare. Per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell’art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n.173/07/CONS del 19 aprile 2007 e di quanto previsto al paragrafo III.5.4. Spese di procedura (e tabelle allegate) delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche adottate con Delibera n.276/13/CONS dell’11 aprile 2013, appare equo liquidare in favore della parte istante l’importo di € 50,00 (cinquanta/00), da porsi a carico del gestore, tenuto conto del comportamento complessivo delle parti e delle difese svolte.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell’istanza del 14/09/2021, è tenuta a pagare in favore dell’istante, la somma di € 50,00 a titolo di spese di procedura, nonché a corrispondere all’utente la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo da “mancata risposta al reclamo”, maggiorata degli interessi legali dalla domanda al soddisfo. Spetta all’istante anche lo storno della fattura AM9892932 del 21/5/20 rimasta insoluta, oltre all’eventuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese.

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