



CORECOM Lazio



DETERMINAFascicolo n. GU14/331389/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Dxxx

B. - 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 Dxxx B., del 25/09/2020 acquisita con protocollo n. 0393546 del 25/09/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’istante ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia SpA, di seguito per brevità “Vodafone”, la modifica delle condizioni contrattuali, l’emissione di fatture errate, l’addebito per costi di recesso/disattivazione, la fatturazione a 28 giorni. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi l’istante ha dichiarato quanto segue: a. ricevuta nel maggio 2019 comunicazione da Vodafone di aumento unilaterale dei costi a partire dal 7 luglio 2019, prima del 22 maggio 2019, visto

l'aumento, decideva di recedere dal contratto Vodafone. b. successivamente riceveva fattura con addebito penali non dovute visto che il recesso era dovuto ad aumenti di Vodafone e pertanto pienamente legittimo. c. inoltre non ha mai ricevuto il rimborso per la nota questione della fatturazione a 28 gg. . In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i. lo storno dell'insoluto ed il rimborso delle somme pagate e non dovute; ii. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami; iii. indennizzi vari; iv. spese di procedura.

2. La posizione di Vodafone. Vodafone ha dedotto, nella propria memoria difensiva, che l'istante ha ricevuto la comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali nella fattura n. AL05739483 del 27.3.2019. Nella suddetta nota informativa è stata fornita la specifica delle modalità, nonché dei termini per esercitare il diritto di recesso o migrare verso altro operatore, mantenendo il proprio numero in esenzione costi. Tuttavia, nessuna richiesta di disdetta per le modifiche unilaterali risulta presente sui sistemi. Ha precisato, quindi, che la sig.ra D'Angelo ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto. L'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 almeno 24 mesi 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, considerata 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. Anche i costi di attivazione sono dovuti, pertanto, in conclusione la fatturazione è corretta. Ha dedotto, inoltre, nel merito, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso e rilevato la mancanza di una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla Delibera 353/2019/CONS e la mancanza di prove. Ha rilevato, infine, l'assenza di reclami scritti da parte dell'utente. Ha precisato essere l'utente attualmente disattivo e risultare presente un insoluto di euro 400,01. Ha concluso, infine, in via principale, per il rigetto di tutte le domande dell'utente ed in subordine stornare l'eventuale somma oggetto di delibera dall'importo totale insoluto, pari all'importo di euro 400,01.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. L'istanza merita parziale accoglimento per i motivi enei termini che seguono. 3.1. Sull'addebito per costi di recesso/disattivazione a seguito di modifica delle condizioni contrattuali e istanza di storno insoluto e rimborso somme pagate e non dovute. La domanda di storno della fatturazione/rimborso delle somme versate formulata dall'istante merita accoglimento. Innanzitutto, occorre rilevare che l'eccezione dell'operatore secondo cui nessuna richiesta di disdetta per le modifiche unilaterali risulta presente sui sistemi è irrilevante, per quanto di seguito si andrà ad argomentare. In generale, gli addebiti presenti nelle fatture, se contestati, non costituiscono prova dell'esistenza del credito, trattandosi di un documento unilateralmente predisposto dall'imprenditore. Sussiste, infatti, in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass., sent. n. 10313/2004) (ex multis Agcom Delibera n. 109/12/CIR). Pertanto, in assenza di prova in ordine sia all'oggetto del contratto che alla consegna/fornitura dei beni e servizi oggetto del medesimo, gli addebiti fatturati risultano privi di causa e devono quindi essere annullati. (Corecom Umbria Delibera n. 45/12) (Conformi: Corecom Umbria Delibera n. 46/12 Corecom Umbria Delibera n. 72/12). Nel caso di specie, a fronte della contestazione dell'utente, l'operatore avrebbe dovuto fornire elementi idonei a dimostrare la correttezza della fatturazione, e, anche a voler considerare sussistere un'ipotesi di recesso anticipato in luogo della disdetta per modifiche unilaterali dedotta dall'utente, l'operatore stesso avrebbe dovuto compiutamente attestare il rispetto degli obblighi informativi e, in generale, di quanto prescritto dalle Linee Guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione di cui alla Delibera n. 487/18/ CONS. Le argomentazioni fornite in merito dall'operatore sono, invece, del tutto generiche e non idonee ad attestare la correttezza e legittimità degli addebiti. Per quanto sopra, la fattura contestata deve essere integralmente stornata. 3.2. Sulla richiesta di rimborso della fatturazione a 28 giorni. La richiesta sul punto è temporalmente indeterminata e non documentata, pertanto non può trovare accoglimento. 3.3 Sulla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami. La domanda non può essere accolta. L'utente deduce genericamente di aver presentato reclami, ma non sono stati circostanziati né reclami orali, né depositati reclami scritti. 3.4 Sulle spese del procedimento. Ai sensi dell'articolo 20 comma 6 Allegato A alla Delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di

comunicazioni elettroniche”, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese nonché l’assistenza di cui l’utente si è valso, si ritiene congruo liquidare l’importo di euro 50,00 a titolo di rimborso spese della procedura. ** *** ** Corre l’obbligo di segnalare, infine, che le domande formulate dall’operatore non possono essere considerate in quanto il Corecom non può pronunciarsi circa la pretesa creditoria avanzata dall’operatore nei confronti dell’utente, poiché nell’ambito della procedura di definizione delle controversie non possono essere prese in considerazione domande riconvenzionali. (in tal senso Corecom Lombardia Delibera n. 16/12).

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell’istanza del 25/09/2020, è tenuta a stornare la fattura n. AL13873084 del 27 luglio 2019 di € 400,01, con regolarizzazione della posizione contabile, oltre a pagare in favore dell’istante € 50,00 per spese della procedura.

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

f.to