



CORECOM Lazio



DETERMINAFascicolo n. GU14/329963/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Avv. O.
Mxxx - 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 della società Avv. O. Mxxx, del 23/09/2020 acquisita con protocollo n. 0388215 del 23/09/2020

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”, l’addebito per costi di recesso. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi l’istante ha dichiarato quanto segue: a. di aver cambiato operatore in data 22 maggio 2020 e di essere passata a Tim; di aver ricevuto una bolletta di conguaglio di € 124,39, di cui € 20,00 più IVA per

canone mensile e € 81.96 di conguaglio servizi digitali ritenuti non dovuti, in quanto considerati una penale per aver disdetto il contratto. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto lo storno della fattura con pagamento del solo canone mensile.

2. La posizione dell'operatore Vodafone. Vodafone ha dedotto, nella propria memoria difensiva, che l'utente ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto. L'importo contestato è stato 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, 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. Inoltre, anche i costi di attivazione sono dovuti. 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 precisato essere l'utente attualmente disattivo e risultare presente un insoluto di euro 124,39. 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 124,39.
3. Motivazione della decisione Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. L'istanza merita accoglimento per i motivi e nei termini che seguono. 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). Va inoltre rilevato che l'istante lamenta di non essere stata informata dell'applicazione dei predetti costi in fase di contrattualizzazione. Detta circostanza rappresenta altresì una violazione degli obblighi informativi e di comunicazione previsti dal capo VIII comma 34 Allegato A Delibera N. 487/18/CONS - Linee Guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione, secondo cui le spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore devono essere rese note al momento della pubblicizzazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto. A fronte di detta contestazione, l'operatore non ha fornito la prova di avere correttamente adempiuto. La fattura di chiusura contestata e prodotta in atti dall'operatore, oltre all'addebito dell'importo non contestato di euro 20,00 per canone mensile, riporta quello di euro 81,96 oltre oneri di legge inserito nella categoria "Costi variabili" del documento contabile come "Conguaglio servizi digitali", a pagina 2 e come "Costi di Attivazione" a pagina 3. A fronte della contestazione dell'addebito da parte dell'utente, Vodafone non ha fornito sufficienti ed idonei chiarimenti in ordine alla causale, né ha prodotto documentazione a supporto della correttezza e della legittimità dell'addebito stesso. ** **** ** 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). Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 23/09/2020, è tenuta a stornare dalla fattura n. AM1105228 DEL 12/06/2020 di € 124,39 l'importo di euro 81,96 oltre oneri di legge. Spese di procedura compensate.

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