

DETERMINA N.

Rxxx Cxxx / VODAFONE ITALIA xxx

(LAZIO/D/856/2016)

IL DIRETTORE

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”;

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. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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 indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente acquisita con protocollo n. 4746 del 09/11/2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella memoria inviata con pec del 09.11.2016, ha lamentato, nei confronti di VODAFONE ITALIA xxx (di seguito per brevità anche “VODAFONE”), quanto di seguito dedotto:

“La presente istanza verte sull’applicazione di spese non documentate nell’espletamento del diritto di recesso dal contratto con relativo e subordinato riconoscimento del credito residuo acquistato ma non

usufruito, ai sensi della normativa vigente in materia ovvero ai sensi del decreto-legge 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, e della delibera Agcom 416/07/CONS. Il sottoscritto richiedeva in data 25/06/2016 la cessazione dell'utenza 392xxxxx84 ed il contestuale trasferimento del credito residuo acquistato ma non usufruito ivi presente mediante accredito sull'utenza 345xxxxx49, sempre al sottoscritto intestata, che risulta essere avvenuto trattenendo una quota parte di costo non opportunamente documentato né giustificato. Il reclamo in tal merito è stato rigettato senza provvedere ad alcun riscontro scritto qualificabile”.

Su quanto assunto ha chiesto:

- i) Riconoscimento della quota parte mancante del credito residuo acquistato ma non usufruito dell'utenza 392xxxxx84, corrispondente a euro 5,00;
- ii) Indennizzo previsto dalla Carta dei Servizi mobili di Vodafone per mancato accredito al cliente, corrispondente ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo calcolati a partire dalla data del 14/07/2016 fino all'espletamento del tentativo di conciliazione in data 02/11/2016 per complessivi 80 giorni corrispondenti ad euro 400,00;
- iii) Indennizzo per mancanza di trasparenza ed oneri informativi;
- iv) Indennizzo per mancata risposta al reclamo inviato a mezzo pec in data 29/06/2016; ...
- v) Rimborso delle spese di procedura...”

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, con memoria trasmessa con pec del 02.01.2017, chiedeva il rigetto dell'istanza, precisando quanto segue: “...Risulta dalla documentazione ex adverso depositata, ed in particolare dalla trascrizione della conversazione via chat del 29.6.2016 che l'operatore abbia indicato all'utente che il costo addebitato per il trasferimento del credito residuo su altra SIM è espressamente previsto dalle condizioni generali di contratto e chiaramente indicato sul sito internet come da documentazione che si allega.

Si esclude documentalmente che il gestore abbia posto in essere una pratica commerciale scorretta... comporta l'infondatezza della domanda di restituzione della somma addebitata quale costo dell'operazione di trasferimento del credito nonché delle ulteriori domande di indennizzo per pratica commerciale scorretta e per mancato accredito del credito residuo ...

Per quanto riguarda l'indennizzo preteso in base agli impegni assunti da Vodafone con la propria Carta del cliente si deve, anzi, sottolineare che l'indennizzo ivi previsto può essere quantificato al massimo nella somma di euro 150,00 e solo in caso di mancato accredito della somma nel termine di 90 giorni dal ricevimento della richiesta. Nel caso che si occupa il credito è stato trasferito e lo si è fatto in maniera assolutamente tempestiva (richiesta del 25.6.2016 – accredito 28.6.2016).

Per quanto riguarda invece la dedotta mancata risposta al reclamo In data 29.6.2016 l'utente ha rivolto al servizio clienti le proprie rimostranze ottenendo risposte come risulta dalla trascrizione della chat da egli stesso depositata. Lo stesso giorno ha inoltrato a mezzo pec analogo contestazione. Il cliente ha ricevuto

nuova risposta a mezzo mail all'indirizzo robertocomo@yahoo.it. Infine in data 2 luglio è stato contattato telefonicamente dal servizio clienti.”.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare si rileva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, si rileva come in effetti l'istante abbia ricevuto immediato ed esaustivo riscontro da subito, mediante la chat aperta con l'operatore medesimo ed allegata dallo stesso istante; cionondimeno, a seguito di ulteriore rimostranza scritta di quest'ultimo, inviata a mezzo pec, l'operatore deduce nella propria memoria difensiva di aver riscontrato l'istante a mezzo e-mail, pur tuttavia senza allegare il relativo riscontro. In assenza dunque di relativa documentazione probatoria, si ritiene accoglibile la relativa istanza da quantificarsi in € 300,00.

Gli obblighi di trasparenza ed oneri informativi, per i quali l'istante richiede relativo indennizzo, risultano invece essere stati correttamente adempiuti dall'operatore, nonché opportunamente provati, mediante allegazione delle condizioni generali di contratto, della carta del cliente, nonché della schermata del sito Vodafone, dove erano chiaramente evincibili le procedure e costi relative al credito residuo in caso di disattivazione, portabilità, trasferimento.

Con riguardo alla richiesta cardine di *“Riconoscimento della quota parte mancante del credito residuo acquistato ma non usufruito, corrispondente a euro 5,00”* e collegata ulteriore richiesta di *“Indennizzo previsto dalla Carta dei Servizi mobili di Vodafone per mancato accredito al cliente...corrispondenti ad euro 400,00 ..”* si ritiene opportuno riprendere quanto disposto in casi omologhi.

“Secondo quanto disposto dall'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, come convertito dalla legge n. 40/2007, e dall'articolo 6, comma 3, linee guida Agcom del 28 giugno 2007, a pena di nullità di clausole difformi, l'operatore telefonico è legittimato a richiedere, in caso di recesso da parte dell'utente, solo i costi pertinenti e correlati alla cessazione del servizio, avendo l'onere di provarne ragione ed entità in caso di contestazione della fattura. In sostanza, grava sull'operatore un'obbligazione doppia: imputare costi pertinenti rispetto alle spese di recesso effettivamente sostenute; precisare preventivamente tali costi.” (Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 1/12). In effetti nel caso in esame i costi applicati appaiono pertinenti rispetto alle spese effettivamente sostenute, trattandosi solo di euro 5,00 ed in aggiunta gli stessi sono certamente stati precisati preventivamente dall'operatore, così come documentalmente provato nella relativa memoria. Cionondimeno giova rilevare altresì che *“In caso di contestazione da parte dell'utente delle voci di addebito fatturate sotto la dicitura “corrispettivo recesso anticipato/disattivazioni anticipate”, l'operatore deve dimostrare l'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007.”* (Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 9/12). Nel caso di cui si occupa

tuttavia l'operatore nella propria memoria difensiva in effetti si limita a precisare e documentare di aver opportunamente reso noto all'utente i relativi costi senza tuttavia dimostrare l'equivalenza dei costi effettivamente sostenuti con quelli decurtati all'utente medesimo. Sul punto "La legge

n. 40/2007 stabilisce che a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso da parte dell'utente, gli unici importi che possono essere posti a carico di quest'ultimo sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo per procedere alla disattivazione. Nel caso di specie nulla è stato dimostrato dall'operatore, perciò l'utente ha diritto allo storno di quanto indebitamente fatturato." (Corecom Lazio Delibera n. 11/10). Da quanto sopra dedotto ne deriverebbe dunque il necessario accoglimento dell'istanza di restituzione all'utente della quota parte mancante del credito residuo acquistato corrispondente a € 5,00. Per l'effetto anche la connessa istanza di indennizzo previsto dalla Carta dei Servizi mobili di Vodafone per mancato accredito al cliente risulta accoglibile, seppur la sua quantificazione non può superare € 150,00, proprio come in effetti stabilito dalla stessa Carta del cliente Vodafone e correttamente eccepito dall'operatore.

Per tutto quanto sopra esposto e considerato

IL DIRETTORE

DETERMINA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza dell'utente Rxxx Cxxx nei confronti dell'operatore VODAFONE ITALIA xxx, con condanna di Vodafone al pagamento complessivo di € 455,00, con compensazione tra le parti delle spese di procedura.

2. La società Vodafone Italia xxx è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 di cui al d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

5. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente decreto è notificato alle parti e pubblicato sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

F.TO