

DETERMINA Fascicolo n. GU14/199318/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Ixxx****V. - 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 Ixxx V., del 05/11/2019 acquisita con protocollo n. 0475208 del 06/11/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante. L’istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: “Si contesta il prelievo ingiustificato ed illegittimo di Euro 740,91 nel contesto della quale si è autodeterminato - contrariamente a quanto dispone la normativa - è stato applicato un doppio costo per recesso anticipato e precisamente: Euro 327,87 - oltre al costo di Euro 107,41 quale corrispettivo per recesso. Inoltre, si chiede

l'indennità per ingiustificato arricchimento". Con relative richieste: (i) restituzione della somma ingiustamente prelevata dal conto del sig. Ixxx e inoltre l'indennità per ingiustificato arricchimento

2. Posizione dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. La convenuta, in primo luogo, rileva "l'assoluta correttezza della fattura AI19991230 la quale contiene, a bene vedere, costi per euro 107,41 oltre IVA afferenti alla chiusura della linea fibra con link 5202620, migrata verso altro gestore in data 22.10.2018 nonché l'importo di euro 327,87 relativo al recesso anticipato per l'acquisto a rate del device Samsung Galaxy S7. A ciò si aggiunga, altresì, che la disattivazione della sim 3xxxxxxxx del 22.10.2018 ha, inoltre, comportato l'addebito del corrispettivo per recesso anticipato, come comunicato all'utente con apposita missiva del 6.2.2019. Nel caso di specie, invero, si rappresenta che l'utente ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto. Corre l'obbligo precisare, quindi, che detto importo è richiesto per compensare le eventuali offerte e promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora l'utente mantenga il rapporto contrattuale con lo stesso 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 promozione. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto". In conclusione, chiede il rigetto di ogni avversa pretesa.
3. Motivazione della decisione Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Precisato ciò, sul piano istruttorio va rilevata la completezza e sufficienza del quadro probatorio, circostanza che consente di procedere ad un'analisi compiuta della vicenda in esame. Pertanto, si ritiene di interpretare l'istanza in parola nel senso più logico e pertinente, nell'ottica del principio del favor utentis, in ossequio al quale, com'è noto, occorre limitare le pronunce di improcedibilità e, viceversa, salvaguardare il più possibile gli effetti dell'istanza. Posto ciò, appare plausibile interpretare la domanda del sig. Ippolito Vincenzo nel modo che segue. Dall'analisi delle deduzioni di parte istante, come sopra riferite, si evince che l'istante contesta l'addebito ingiustificato ed illegittimo di € 740,91 relativo alla fattura n. AI19991230, importo preteso dalla Vodafone e derivanti dalla fattura emessa successivamente alla MNP della numerazione. Detta fattura è stata emessa a seguito del passaggio della linea mobile verso altro operatore. Le parti hanno depositato rispettive memorie. Negli scritti si evidenzia come dalla data di sottoscrizione del contratto mobile (16.7.2016) alla data della MNP (22.10.2018) siano decorsi oltre 24 mesi previsti dal contratto, per cui, stando alle date nelle memorie inserite, la voce in fattura relativa a "recesso anticipato offerta a rate" non è dovuto. Si precisa che nella stessa fattura è riportato il residuo relativo all'acquisto del device pari ad € 15,00. La fattura contiene però molteplici voci, non tutte riferibili alla "cessazione" della numerazione mobile oggetto dell'istanza. Ora, l'operatore non allega alcun contratto alla propria memoria difensiva. Ebbene, in ordine a tale mancata allegazione, occorre puntualizzare quanto segue. In linea di principio, in caso di contestazione dell'entità del debito contratto "ab origine" (afferente nel caso de quo alla durata del contratto), l'operatore sarebbe onerato di allegare la fonte dell'obbligazione, cioè il contratto stipulato inter partes. In ogni caso, la domanda è parzialmente accoglibile nella misura della restituzione/ rimborso della sola "voce" in fattura denominata recesso anticipato offerta a rate, pari ad € 327,87+iva (Tot, € 400,00), in quanto gli ulteriori importi sono relativi a costi di chiusura della linea fissa, tassa di concessione governativa, ecc., che appaiono corretti. Visto il deposito e la media complessità della problematica, si liquidano € 50,00 per le spese di procedura.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 05/11/2019, è tenuta a stornare la somma di € 327,87+iva, come descritto in premessa, e a corrispondere l'importo di € 50,00 per le spese di 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