

DETERMINA Fascicolo n. GU14/467995/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX 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 XXXXXXXXL., del 21/10/2021 acquisita con protocollo n. 0417467 del

21/10/2021 Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, contrassegnato dal n. cliente 72447474, lamenta il preteso errato addebito di traffico extra-soglia, con conseguente richiesta di annullamento della fattura n. AN04945450, emessa da Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile – TeleTu) (nel prosieguo, Vodafone). Formulava, quindi, istanza di definizione nei confronti di Vodafone al fine di ottenere l’annullamento della fattura sopra citata ed il riconoscimento dell’indennizzo di € 300,00. A supporto delle proprie argomentazioni, oltre ai prescritti documenti, depositava una memoria riepilogativa dei fatti ed il reclamo PEC inviato a Vodafone in data 12.4.2021.

Vodafone ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall'istante, asserendo la propria correttezza gestionale, chiedendo il rigetto integrale delle avverse richieste, perché prive di supporto probatorio, nonché infondate in fatto e in diritto. A ragione di ciò, precisa "che l'utente, attualmente disattivo sui sistemi, ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto avvenuta nel mese di marzo 2020", pertanto, 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". Ribadisce, pertanto, la piena legittimità degli importi addebitati nella fattura n. AN04945450 e la loro integrale debenza, stante la risoluzione contrattuale effettuata dal Sig. XXXXXX anticipatamente alla durata minima di 24 mesi pattuita con l'operatore. Aggiungeva, infine, la totale assenza di reclami aventi ad oggetto la fattura sopra citata, con conseguente impossibilità a riconoscere gli indennizzi richiesti, in applicazione dell'art. 14, co. 4, All. A, delibera 347/18/CONS. Depositava, a corredo della propria memoria difensiva, la fattura n. AN04945450.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 della delibera 203/18/CONS ed è pertanto proponibile. Questo premesso, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Nel merito, le richieste dell'istante devono essere parzialmente accolte, nei limiti e per i motivi esposti di seguito. In primo luogo, come correttamente rilevato da Vodafone nella propria memoria difensiva, gli addebiti non si riferiscono ad un preteso traffico eccedente le soglie di traffico pattuite al momento della stipula, secondo la ricostruzione di parte istante, ma alla risoluzione anticipata dal contratto posta in essere dal Sig. XXXXX. Tutti gli importi generati automaticamente in fattura al momento dell'avvenuta cessazione anticipata del contratto, anche nell'ipotesi in cui ciò avvenga per effetto della risoluzione richiesta dal creditore, non sono conformi alla normativa vigente. La disciplina di settore vieta che l'utente, in caso di cessazione anticipata di un contratto prevedente una durata minima, sia gravato di costi eccessivi e che i meccanismi di "uscita" del cliente siano talmente onerosi da rappresentare un deterrente alla migrazione verso altro operatore o alla cessazione del contratto. L'art. 1, co. 3, del d.l. 7/07 (c.d. Bersani-bis), convertito con modificazioni in l. 40/07, oltre a confermare il principio generale secondo cui non possono essere imputate agli utenti "spese non giustificate da costi degli operatori" ha specificato che le spese di recesso devono essere "commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio". Inoltre, nel caso di contratti che includono offerte promozionali, a seguito dell'introduzione dell'art. 1, co. 3-ter, è altresì necessario che gli eventuali costi per il recesso anticipato siano anche "equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta", tema rispetto a cui l'Agcom, in quanto autorità deputata anche alla vigilanza del mercato, ha adottato delle apposite "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza". Ogni iniziativa intrapresa dall'operatore in senso difforme rispetto a tali criteri, quindi, deve essere considerata illegittima, perché in violazione degli artt. 71 del d. lgs. 259/03, nonché dell'art. 1, co. 3 e 3-ter, del sopra citato d.l. 7/07, in combinato disposto con l'art. 4 della delibera 252/16/CONS, con conseguente declaratoria di non debenza degli importi richiesti in pagamento a titolo di corrispettivi per recesso/risoluzione anticipata, come nel caso in esame. Da un'analisi della fattura oggetto di contestazione, risulta che il Sig. XXXXX aveva attivi con Vodafone n. 2 SIM (329.9479613 e 392.0438012) ed il servizio di connettività collegato all'utenza fissa (OneNet P.IVA - Connettività), con contestuale canone di abbonamento per il collegamento "Fisso +Mobile OneBusiness" associato all'utenza mobile n. 320.8526998. L'interruzione del rapporto contrattuale, intervenuta prima della durata minima pattuita di 24 mesi, avrebbe quindi determinato l'addebito di una serie di conguagli a titolo di "Servizi Digitali" e "Contributo di attivazione", complessivamente pari ad € 1.189,15, oltre all'addebito di corrispettivi per recessi/disattivazioni di rete fissa, pari ad € 55,00. Pertanto, Vodafone è tenuta a stornare, dall'importo di € 1.658,15, un importo complessivo di € 1.244,15, derivante dalla sommatoria degli addebiti sopra elencati, perché da ritenersi non conformi a contratto, illegittimi e, quindi, non dovuti. È inoltre da accogliere la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 12.4.2021, formulato tempestivamente così come previsto dall'art. 14, co. 4, All. A, delibera 347/18/CONS, in nome e per conto del Sig. XXXXX, nella misura massima di € 300,00. Nessun rimborso delle spese di procedura può essere riconosciuto, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 21/10/2021, è tenuta a stornare la somma di € 1.244,15, recata dalla fattura n. AN04945450, con conseguente debenza della somma residua da parte dell'istante, nonché a corrispondere in favore di quest'ultimo la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo, maggiorata degli interessi legali dalla domanda fino al soddisfo.

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