

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/211021/2019****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx****G. - 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 Cxxx G., del 28/11/2019 acquisita con protocollo n. 0514912 del 28/11/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell’istante A seguito del passaggio ad altro operatore, l’utente si è visto addebitare un “corrispettivo per recesso” pari ad euro 131,18 oltre euro 22,95, attraverso la fattura con numero AL11034810. Ritenendo non dovuti tali importi egli chiede lo storno totale degli stessi. La posizione dell’utente: - Richieste: Storno costi di Recesso ammontanti ad Euro 154,13 - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 154.13 - Disservizi segnalati: Addebito per costi di recesso/disattivazione

2. La posizione dell'operatore: Il gestore non ha formulato alcuna proposta conciliativa e ritiene corretta la richiesta di pagamento in quanto essa comprende: 1. addebiti per contributo di migrazione e recesso anticipato della linea pari ad € 22,95; 2. corrispettivo per recesso pari ad € 131,18 di cui € 88,56 per rata contributo attivazione offerta rete fissa, € 19,67 per contributo recesso anticipato dall'offerta, € 22,95 per contributo migrazione linea; 3. costi fissi e variabili pari ad € 31,79. 3. IVA per € 40,91
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. Preciso che, sul piano istruttorio, va rilevata l'incompletezza e l'insufficienza del quadro probatorio, circostanza che, di fatto, non consente di procedere ad un'analisi compiuta della vicenda in esame. Si evidenzia quanto segue: Dalla fattura si rileva esclusivamente che l'utente ha stipulato un contratto relativo all'offerta di fibra/ADSL a partire dal 09/04/2019; non è dato sapere cosa prevedesse il contratto nello specifico, se comprendesse ulteriori servizi ecc.. I costi infatti, sono variabili in base al contratto stipulato (privato o business) e al periodo di sottoscrizione dello stesso. Per Adsl e Fibra è prevista una permanenza contrattuale di almeno 24 mesi, per cui la penale Vodafone per recesso anticipato, in generale, è di 45 euro. Inoltre, occorre considerare se l'utente abbia acquistato anche il modem: se è in comodato d'uso, in caso di recesso, andrà restituito, ma se è stato acquistato si dovrà saldare la parte mancante in un'unica soluzione o a rate. Tutti questi elementi sono mancanti per cui il parere non può che essere di diniego per mancanza di documentazione. Dalla lettura della fattura, ciò che si ritiene non corretto è l'addebito dei costi per chiamate che dovrebbero essere incluse nell'offerta e l'addebito per contributo di migrazione chiesto due volte, per cui dall'importo di € 22,95 va scomputato l'importo di € 5,74. Si giunge quindi: all'eliminazione di costi per le chiamate per € 3,51 alla rimodulazione del contributo di migrazione pari ad € 17,21.

## DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 28/11/2019, è tenuta a rimborsare le somme erroneamente addebitate, pari ad € 20,72 ed alla scomputo di € 5,74. 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