

DETERMINA Fascicolo n. GU14/420870/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Txxx****A. - 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 Txxx A., del 03/05/2021 acquisita con protocollo n. 0207844 del 03/05/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia SpA, di seguito per brevità “Vodafone”: l’addebito per costi di recesso/disattivazione; la mancata risposta a reclami; il malfunzionamento della linea; l’addebito per traffico non riconosciuto. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi l’istante ha dichiarato di aver inoltrato a settembre 2019 richiesta di recesso causa chiusura della propria attività lavorativa restituendo successivamente anche la Vodafone Station e la relativa chiavetta. In seguito,

però, riceveva fatture relative ad un periodo di non utilizzo del servizio con addebito costi non dovuti. Ha rappresentato inoltre che la linea voce aveva sempre molti problemi con continui fruscii e perdite di rete creando disagio alla gestione dell'attività. In data 10 febbraio 2020 inviava anche reclamo scritto rimasto privo di riscontro. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: lo storno dell'insoluto, il rimborso somme pagate e non dovute, l'indennizzo per mancata risposta ai reclami, l'indennizzo per malfunzionamenti, indennizzi vari e le spese di procedura.

Vodafone ha eccepito, nella propria memoria difensiva, la correttezza della fatturazione emessa nonché l'avvenuta erogazione del servizio a favore della Sig.ra Tata, evidenziando che sui sistemi risulta presente unicamente una segnalazione avente ad oggetto un asserito disservizio, peraltro risolta positivamente entro le tempistiche previste dalla normativa di settore. Ha evidenziato, inoltre, che l'utente ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto avvenuta nel mese di luglio 2018. 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, così come sono dovuti i costi di attivazione. Nel merito ha eccepito l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso nonché 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 suddetta Delibera. Inoltre ha dedotto che la parte ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore. Ha altresì rilevato l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Sotto il profilo amministrativo e contabile ha precisato che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 434,36. Ha concluso per il rigetto di tutte le domande dell'utente. In via subordinata, infine, Vodafone ha richiesto che nella denegata e contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 434,36. L'istante ha depositato repliche alla memoria di Vodafone.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. L'istanza merita parziale accoglimento per i motivi che seguono. Con riferimento alla fatturazione, le contestazioni dell'utente di cui all'istanza introduttiva ed alla memoria di replica risultano concentrarsi sull'addebito per costi di recesso/disattivazione e rate residue dell'attivazione nonché su fatture relative ad un periodo di non utilizzo del servizio. Considerato che la comunicazione di recesso - giustificato con la cessazione dell'attività lavorativa - è del 30/09/2019 (efficace dai trenta giorni successivi), deve ritenersi che le voci addebitate nella fattura in atti n. AL21361065 del 13 novembre 2019 relativa al periodo 17/09/2019 – 09/11/2019 e corrispondenti ai costi fissi del servizio siano congruenti rispetto al periodo di riferimento (considerato il preavviso) e dovute sino al 30.10.2019. Le successive, pertanto, meritano di essere ricalcolate e stornate. Con riferimento all'addebito per costi di recesso/disattivazione e rate residue attivazione, a fronte delle contestazioni dell'istante, invece, l'operatore non ha fornito, come avrebbe dovuto, puntuale riscontro in ordine alla dedotta debenza delle voci riconducibili a detti titoli né ha dimostrato l'assolvimento dei relativi oneri informativi (con particolare riferimento agli 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). E' noto che, ai sensi della legge n. 40/2007, in caso di recesso da parte dell'utente, possono essere addebitate unicamente le spese giustificate dall'operatore a titolo di costi effettivamente dal medesimo sostenuti e comunque, in caso di recesso anticipato rispetto ad un contratto con offerte promozionali, gli eventuali relativi costi devono essere equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta. E' noto, altresì, che gli addebiti presenti nelle fatture, se contestate, non costituiscono prova dell'esistenza del credito, trattandosi di un documento unilateralmente predisposto dall'imprenditore. Pertanto, in assenza di idoneo supporto probatorio, 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). Sotto detto profilo, non avendo l'operatore assolto all'onere probatorio che gli compete, devono essere stornate le voci "Corrispettivi per recessi/disattivazioni:

Corrispettivo per recesso anticipato” euro 122,95 e “Contributo di Attivazione” euro 132,00, per un totale complessivo di euro 254,95 oltre oneri di legge dalla fattura n. AL21361065 del 13 novembre 2019. Risulta inoltre in atti prodotta dall’operatore la fattura n. AM00575527 del 15 gennaio 2020 di euro 54,90 relativa al periodo dal 10/11/2019 al 09/01/2020 in cui risulta un addebito per “Add. Canone connettività”. Stante la contestazione sollevata dall’utente in ordine a fatturazione relativa a periodo di non utilizzo del servizio – quale deve ragionevolmente ritenersi quella ora citata – e, comunque, il mancato riscontro probatorio in ordine alla voce ivi addebitata che non rientra tra i costi fissi, la fattura deve essere integralmente stornata. L’utente ha dedotto altresì un malfunzionamento parziale della linea che soltanto nella memoria di replica ha precisato riferirsi al periodo dal 20/08/2019 al 25/09/2019. Dall’esame della documentazione allegata in atti, l’unico riferimento al disservizio è rinvenibile nel reclamo del 10/02/2020, ma è generico nel contenuto e non definisce la durata ed il periodo temporale interessato dall’evento, oltre ad essere successivo alla cessazione del rapporto contrattuale. Anche il generico richiamo nell’istanza introduttiva ad un reclamo del 20/08/2019 risulta privo di elementi sufficienti a definire la portata e l’arco temporale del disservizio lamentato. E’ principio consolidato che, qualora dalla documentazione prodotta non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell’utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall’istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l’impossibilità di accertare l’“an”, il “quomodo” ed il “quantum” del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo (ex multis Agcom Delibera n. 3/11/CIR). In conclusione, stante la contestazione da parte dell’operatore e la mancanza di un adeguato supporto probatorio a sostegno del lamentato malfunzionamento, la doglianza non può essere accolta. Merita accoglimento la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo ai sensi dell’art. 12 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche” con riferimento al reclamo in atti che risulta inoltrato e consegnato a mezzo pec in data 10/02/2020 e rimasto privo di riscontro da parte dell’operatore. Si ritiene, pertanto, accoglibile l’istanza di indennizzo per mancata risposta al reclamo da quantificarsi in euro 300,00.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell’istanza del 03/05/2021, è tenuta a stornare dalla fattura n. AL21361065 del 13 novembre 2019 le voci “Corrispettivi per recessi/disattivazioni: Corrispettivo per recesso anticipato” pari ad euro 122,95 e “Contributo di Attivazione” pari ad euro 132,00, per un totale complessivo di euro 254,95 oltre oneri di legge nonché a stornare integralmente la fattura n. AM00575527 del 15 gennaio 2020 di euro 54,90, con rimborso delle relative somme eventualmente pagate e regolarizzazione della posizione amministrativo contabile. La società Vodafone Italia SpA è tenuta, altresì, a pagare in favore dell’istante la somma di euro 300,00 maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza.

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