



CORECOM Lazio



DETERMINAFascicolo n. GU14/144184/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Dxxx Rxxx

S. - 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 Dxxx Rxxx S., del 03/07/2019 acquisita con protocollo n. 0290716 del 03/07/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’istante, la sig.ra Dxxx Rxxx S., cliente Vodafone con codice n°138xxx, esponeva di aver deciso di recedere dal contratto Vodafone per due motivi: innanzitutto, nella fattura del mese di agosto 2019 era previsto un aumento del contratto senza che le venisse comunicato alcunchè, in secondo luogo, la linea non aveva mai funzionato bene ed al momento in cui si stava apprestando a pagare, le veniva

evidenziato che la Fibra non era compresa nel contratto. In data 14.5.2019, si concludeva il procedimento per l'esperimento del tentativo di conciliazione e si dava atto che nessun accordo risultava possibile. L'utente chiedeva quindi: "Devo ancora pagare la fattura relativa a questi costi di attivazione. E non vorrei pagarla. Scade il 19 marzo. Grazie mi devo 12 euro di costi in più i costi ammontano a circa 300 euro". La quantificazione dei rimborsi come richiesta dall'utente ammontava ad € 300,00.

2. La posizione dell'operatore Si costituiva la Vodafone Italia S.p.a., eccependo l'infondatezza delle eccezioni richieste ex adverso formulate, dal momento che "Vodafone, invero, successivamente alla comunicazione di recesso dell'istante, ha contattato l'utente al fine di informarlo della non applicazione di costi di recesso e dell'applicazione della rateizzazione relativa ai costi di attivazione residui. Questi ultimi, difatti, a differenza dei meri costi di recesso, afferiscono ad un importo pattuito in sede di sottoscrizione del contratto che il cliente, in fase di attivazione, decide di rateizzare anziché pagare in una unica soluzione. L'odierna esponente, pertanto, ha provveduto alla disattivazione, come da richiesta dell'istante, effettuando lo sconto del contributo di disattivazione ed applicando la rateizzazione dei costi relativi all'attivazione del "Pacchetto casa"". Stando a quanto assunto dall'operatore, inoltre, l'istante non avrebbe fatto riferimento ad alcuna norma del Contratto, della Carta dei servizi e delle delibere AGCOM, nonché, non avrebbe prodotto prove a sostegno della propria tesi. L'operatore concludeva, precisando che "l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto".
3. Motivazione della decisione Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. L'istante contesta all'operatore l'applicazione di tariffe difformi da quelle pattuite nel contratto originario, senza aver previamente fornito comunicazione alcuna. L'operatore controdeduce di aver, dopo la richiesta di recesso inoltrata dall'utente, informato il cliente della non applicazione dei costi di recesso e dell'applicazione invece dei costi di attivazione residui, come previsto in sede di sottoscrizione del contratto, che venivano pertanto rateizzati. A tale proposito, Agcom con la Delibera n.58/11/CIR stabilisce che "Qualora l'operatore proceda a rimodulare unilateralmente le condizioni contrattuali ed economiche inizialmente sottoscritte dal cliente, in forza delle disposizioni legislative vigenti (in specie l'articolo 70, comma 4, del d. lgs. n.259/2003), esso è tenuto a informare l'utente della rimodulazione, con un preavviso non inferiore a 30 giorni, specificando il diritto di recesso, garantito senza l'applicazione di alcun costo aggiuntivo". Ancora, la Delibera Agcom n.40/12/CIR conferma quanto sopra, disponendo che: "Il comma 4 dell'articolo 70 del codice delle comunicazioni elettroniche dispone che: "gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni". Anche il Corecom Calabria Delibera n.14/10 stabilisce espressamente che "...nelle ipotesi di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, pone precisi obblighi informativi a carico degli operatori. Tali obblighi, prescritti dall'articolo 70, comma 4, del codice delle comunicazioni elettroniche (D. lgs. 259/2003), sono richiamati anche nell'articolo 5 della delibera Agcom n.179/03/CSP, in cui si riconosce agli abbonati il diritto di ricevere, con adeguato preavviso non inferiore a 30 giorni, la notifica delle variazioni contrattuali disposte dall'operatore, unitamente all'informativa circa il diritto degli utenti stessi di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni. Pertanto sussiste responsabilità dell'operatore per inadempimento qualora questo si sia limitato ad apportare modifiche alle condizioni economiche dell'originario contratto stipulato con l'utente, aggiornando gli importi in fattura, senza provvedere ad alcuno degli adempimenti informativi nei confronti dell'utente". (Conformi: Corecom Calabria Delibera n.1/11 Corecom Calabria Delibera n.24/11 Corecom Calabria Delibera n.43/11 Corecom Calabria Delibera n. 8/12 Corecom Calabria Delibera n.10/12). Nella fattispecie per cui oggi è causa, innanzitutto, l'operatore nulla eccepisce in ordine all'importo di € 300,00 richiesto a titolo di rimborso per gli importi addebitati in eccesso rispetto all'accordo originario; secondariamente, non ha fornito prova alcuna, in grado da una parte, di screditare le assunzioni dell'utente tramite la produzione di fatture o altro e dall'altra, in grado di confermare l'effettivo e concreto adempimento degli obblighi di informazione a suo carico, in ordine alla modifica delle condizioni contrattuali o degli importi in contestazione, limitandosi a far riferimento ai soli costi di attuazione addebitati come pattuiti in origine. Peraltro, è doveroso ricordare che il prevalente orientamento, a proposito dell'addebito dei costi di recesso e di attivazione, è uniforme nel ritenere che la penale non è dovuta nel caso

in cui l'utente, a prescindere dal comportamento dell'operatore, decida di avvalersi spontaneamente della facoltà di utilizzare il proprio diritto di recesso; così, il Corecom di Trento, nella Delibera

n.8/12 evidenzia che, "A fronte dell'esercizio della facoltà di recesso da parte dell'utente, gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente stesso sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese di cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione, in base all'articolo 1 della legge n. 40/2007". Dello stesso orientamento anche la Delibera del Corecom Umbria n.5/11 che stabilisce che: "La vigente normativa (articolo 1, comma 3 della legge n. 40/2007) legittima il gestore a richiedere al consumatore la corresponsione dei soli costi sostenuti per il recesso anticipato dal contratto. Pertanto, in presenza di una contestazione dell'utente circa gli importi a tale titolo addebitati, l'operatore avrebbe dovuto dimostrare l'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso anticipato ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione. Al riguardo si deve evidenziare che poiché in via generale le attività di disattivazione della configurazione preesistente coincidono con le attività tecniche da effettuarsi in fase di attivazione dell'operatore che acquisisce il cliente, attività che sono già remunerate da quest'ultimo, eventuali costi di disattivazione posti a carico dell'utente, in assenza di prova contraria, sono del tutto ingiustificati con esclusione dei soli costi di gestione della pratica. In mancanza di tale prova, deve essere accolta la richiesta avanzata dall'utente di rimborso degli importi addebitati a titolo di penale". L'Agcom inoltre, nelle linee guida adottate dalla direzione tutela dei consumatori, relative all'interpretazione dell'articolo 1, primo e terzo comma, del D.l. n.7/2007, convertito in legge n. 40/2007, pubblicate in data 28 giugno 2007, ha individuato il criterio per la determinazione dei costi addebitabili agli utenti che recedono da un contratto concluso con il gestore prima della naturale scadenza contrattuale, con riguardo alle sole spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo affrontato dagli operatori per procedere alla disattivazione, secondo un concetto di pertinenza del costo oggettivo ed imparziale nel rapporto di causalità/strumentalità dei costi/ricavi. Premesso ciò, secondo l'Agcom, "possono ritenersi recuperabili dall'operatore le sole "spese/costi" che lo stesso dimostra di aver sostenuto per la disattivazione dell'impianto e non anche quelli che ha dovuto affrontare in occasione della sua installazione (id est, all'inizio del rapporto contrattuale). In altri termini, l'articolo 1, comma 3 della legge n. 40/07 ha inteso offrire all'utente la possibilità di recedere liberamente ed in ogni momento dal rapporto, ma tale intento non sarebbe raggiungibile se si lasciasse la possibilità all'operatore di far pagare al cliente somme che non hanno alcuna attinenza con i costi di recesso. In definitiva l'Autorità ritiene di applicare correttamente l'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/07 limitando le "spese" recuperabili a carico dell'utente ai soli "costi" sostenuti dall'operatore nella fase terminale del rapporto e strettamente funzionali alla sua estinzione" (cfr. delibera Agcom n. 232/10/CONS). Pertanto, in difetto di prova, il cui onere incombe sull'operatore, sull'entità delle spese "per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo affrontato dagli operatori per procedere alla disattivazione", deve essere disposto lo storno integrale della fattura contestata". Conformi: Corecom Lazio Delibera n. 42/11. Nel caso in oggetto, pertanto, considerato che l'operatore non ha provveduto a dimostrare l'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso anticipato ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, non solo nessuna penale è dovuta da parte dell'utente, ma neanche l'addebito dei costi di attivazione. E così, in attuazione della citata normativa (articolo 70, comma 4), trova accoglimento la richiesta dell'utente, volta ad ottenere il rimborso delle somme addebitate nelle fatture in misura maggiorata rispetto a quelle previste nelle condizioni contrattuali originali, indicate dalla stessa in complessivi € 300,00. Ciò anche in considerazione del fatto che l'utente ha dichiarato che la sua decisione di recedere è intervenuta proprio a seguito della rimodulazione unilaterale del piano tariffario da parte dell'operatore. D'altronde l'operatore, come già sopra evidenziato, non produce documentazione alcuna in grado di screditare quanto dichiarato dall'utente, né ha fornito prova alcuna, sia riguardo alla presunta comunicazione rivolta all'utente con la quale avrebbe provveduto ad informarla del cambiamento delle condizioni contrattuali, nonostante quanto assunto nelle proprie memorie, sia riguardo ai conteggi in grado di giustificare l'addebito dei costi di attuazione. L'utente ha poi evidenziato che la sua decisione di recedere dal contratto è stata causata anche dal sopravvenuto mal funzionamento del servizio. Orbene, sebbene da una parte, l'Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, all'art.6, comma 2, stabilisce che "Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad Euro 3 per ogni giorno di mal funzionamento". Dall'altra però, agli atti, non

risulta essere stata fornita dall'utente una data certa da considerare come dies a quo per comprendere quando esattamente sarebbe iniziato il malfunzionamento in contestazione e procedere così al computo dell'indennizzo conseguente. Nulla, pertanto, si ritiene dovuto all'utente a titolo di indennizzo per l'invocato mal funzionamento della linea. In relazione alle spese della procedura, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, nonché il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare l'importo di € 50,00 a titolo di rimborso spese.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 03/07/2019, è tenuta a 1. rimborsare all'istante l'importo di € 300,00, corrispondente ai costi dalla stessa versati in misura maggiorata rispetto a quanto pattuito nel contratto originario ed ai costi di attivazione della linea, senza che l'operatore abbia provveduto a fornirle informazione alcuna al riguardo, nonché a corrispondere a favore della stessa l'importo di Euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese della procedura. 2. La Soc. Vodafone Italia S.p.a. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente Determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

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