

DETERMINA Fascicolo n. GU14/443864/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX****M. - 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 XXXXXXXX M. , del 20/07/2021 acquisita con protocollo n. 0314084 del 20/07/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente lamenta che a seguito di disservizi subiti sulla linea domestica 06.XXXXXXXX (cod. cliente 1.37832945), si vedeva costretto a passare ad altro operatore, con decorrenza dal mese di novembre 2019. Successivamente alla migrazione, riceveva fattura di chiusura conto da Vodafone con addebitati penali di recesso, contributo di disattivazione e altre voci che contesta. A seguito di reclamo a mezzo raccomandata r.r. del 23 dicembre 2019,

non riceveva alcun riscontro. Premesso quanto sopra richiedeva: i. storno insoluto e rimborso somme pagate e non dovute, ii. indennizzo omessa risposta al reclamo; iii. spese procedura.

Si costituiva tempestivamente l'operatore Vodafone a mezzo memoria difensiva di parte, rilevando come l'utente avesse effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto. Per tale ragione – recesso anticipato rispetto al vincolo promozionale – l'importo quantificato nella fattura di chiusura conto oggetto di contestazione è stato 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”. La disattivazione, quindi, stando alla ricostruzione difensiva del Gestore e considerati i benefici tariffari di cui l'istante godeva, è da ritenersi anticipata e, pertanto, i relativi oneri di recesso sono dovuti conformemente alla disciplina vigente. In particolare, evidenzia la Vodafone, che il proprio operato risulterebbe conforme 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. Nel merito del disservizio contestava l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia veniva riscontrata nell'erogazione del servizio e nella relativa fatturazione. In particolare, l'Operatore specificava di aver fornito riscontro al reclamo del 23.12.2019 a mezzo mail inviata dal servizio clienti in data 15.01.2020 (produce schermata di sistema). La Vodafone pone in rilievo che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risulta essere pervenuto alla società convenuta in relazione alla lamentata problematica. Sul punto la Vodafone eccepisce che l'assenza di reclami assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. Ed infatti, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi. Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi. Assume il Gestore che parimenti rilevante deve considerarsi il diritto di difesa dell'operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto il quale non deve essere in nessun caso leso e, quindi, per permettere a quest'ultimo un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l'AGCOM ha inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto. Sotto il profilo amministrativo e contabile l'Operatore convenuto precisa che l'utente è ormai disattivo e che risulta presente un insoluto a suo carico per € 257,21, nei confronti del quale richiede la parziale compensazione con le somme oggetto di condanna di Vodafone ad eventuali indennizzi.

Preliminarmente, sul rito, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. i. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante di storno dell'intera posizione debitoria non può essere accolta per le motivazioni di seguito precisate. Dal corredo istruttorio allegato agli atti emergerebbe che la parte istante, a seguito di richiesta di migrazione espletata con decorrenza dal 15 novembre 2019, richiedeva a terzo Gestore il passaggio della propria utenza. Ciò premesso, il Gestore Vodafone ha emesso fattura di chiusura conto n° AL 23359292 del 04 dicembre 2019 contenente costi per a) canoni fino al 14.11.2019 per € 27,64; b) corrispettivo per chiamate (costi a consumo) per € 0,47, c) costo attivazione offerta rete fissa per € 179,08; d) costo per recesso anticipato per € 19,67; e) contributo per migrazione linea per € 22,95, f) rimborso dell'anticipo conversazione con storno parziale sul totale di - € 50,00. Come più volte evidenziato dall'Autorità, per recesso anticipato si intende la facoltà di chiedere la risoluzione del contratto in qualsiasi momento del rapporto contrattuale. La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con delibera n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9, stabilisce testualmente che “La facoltà di recesso dai contratti per adesione o di trasferimento delle utenze presso altro operatore è riconosciuta ai sensi dell'articolo 1, comma 3 del Decreto. Tale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l'obbligo di preavviso di cui al punto successivo” (DL 31 gennaio 2007, n. 7 come modificato e integrato dalla Legge 4 agosto 2017, n. 124). Il successivo punto 10 dispone che “L'utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso

altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni” e infine il punto 11 prevede che “L’utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell’operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l’opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso”. La suddetta delibera al capoverso IV, n. 13 prevede, altresì, in conformità al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, come modificato e integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124, che le spese di recesso debbano 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”. Nel caso di specie, pertanto, l’utente ha esercitato il proprio diritto di recesso, a fronte del quale l’operatore ha dato seguito alla chiusura contrattuale nel tempo massimo previsto di 30 giorni e comunque in perfetta aderenza con la prima data di fatturazione del Gestore Recipient. La citata delibera n. 487/18/CONS prevede che le spese di recesso possano riguardare i costi sostenuti dall’operatore per dismettere o trasferire l’utenza e che le stesse debbano essere commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall’azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio. L’Autorità ritiene di definire il “valore del contratto” come il prezzo implicito che risulta dalla media dei canoni che l’operatore si aspetta di riscuotere mensilmente da un utente che non recede dal contratto: in altre parole si ritiene che l’operatore sia tenuto ad applicare quale corrispettivo per il recesso l’importo del canone mensile, pari, nel caso oggetto del presente contenzioso, ad € 23,00 circa. Poste tali premesse, sarà possibile ricavare de plano la conformità dell’operato del Gestore, in quanto il corrispettivo per il recesso fatturato nel caso di specie è allineato al costo del canone. Inoltre, il Gestore è legittimato a trattenere i costi di attivazione (che nella contestata fattura sono quantificati in € 179,08) non ancora saldati alla data della chiusura contrattuale, in quanto trattasi di un importo una tantum dovuto in sede di attivazione del servizio, che però l’Operatore ha facoltà di dilazionare nell’arco massimo di 24 mesi. E non solo. Dall’istruttoria è emerso che l’utente non abbia evaso il pagamento di costi a consumo, comunque dovuti, ancorché per un importo residuale di € 0,47. L’ulteriore voce, pari ad € 27,64, è altresì dovuta per intero, in quanto riconducibile al canone fatturato dal Gestore fino alla data effettiva di migrazione del 15.11.2019. Per le motivazioni che precedono si ritiene dunque che VODAFONE abbia legittimamente emesso la fattura AL 23359292 del 04 dicembre 2019, in quanto contenente costi realmente sopportati dall’azienda, ovvero costi sostenuti per dismettere la linea telefonica e per canoni e consumi, così come indicati dalla delibera n. 487/18/CONS. Parimenti, la domanda di “rimborso somme pagate e non dovute” è inammissibile in quanto genericamente formulata e non quantificata dall’istante. Non è dato comprendere, difatti, a che titolo sarebbero dovute le fatture, se non nella misura del rimborso, laddove evase, delle spese di recesso (sopra già oggetto di deliberazione). Del resto non viene precisata la natura del rimborso e neppure vengono depositate le relative fatture pagate, risultando particolarmente complessa per lo scrivente Organo la verifica e la quantificazione degli importi eventualmente dovuti. ii. Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la domanda risulta fondata, atteso che VODAFONE non ha provato di aver inviato la risposta alla raccomandata r.r. del 23.12.2019. Al riguardo, la schermata prodotta dal Gestore, dimostra che il riscontro è stato formulato dal servizio clienti e che è “presente a sistema”, ma non che lo stesso sia stato effettivamente inviato all’utente; sul punto l’indirizzo mail indicato (p.perozzi@gmail.com), neppure risulta astrattamente riconducibile all’odierna parte istante. Va dunque accolta la richiesta di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, da considerarsi in maniera unitaria essendo il secondo fax una mera reiterazione delle doglianze contenute nella prima (cfr. art. 12 comma 2 Del. Indennizzi). Per tali motivi il disservizio è comunque quantificabile nella misura edittale massima di € 300,00, prevista dall’art. 12 comma 1 All. A alla Delibera 347/18/Cons. iii. Infine, per quanto riguarda la richiesta di riconoscimento delle spese di procedura, si precisa che la stessa non può essere accolta attesa la natura gratuita della procedura telematica del ConciliaWeb e l’assenza in atti di spese documentate e giustificate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell’istanza del 20/07/2021, è tenuta a corrispondere all’utente, mediante assegno o bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza ed entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento: i. Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, ex art. 12 dell’allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

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