CORECOM Lazio

DETERMINAFascicolo n. GU14/230451/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Gxxx 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 Gxxx M., del 17/01/2020 acquisita con protocollo n. 0021873 del 17/01/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante con istanza del 17-01-2020 ha richiesto l’avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A (Ho. Mobile – Teletu), lamentando principalmente l’addebito per costi di recesso/disattivazione, a seguito del passaggio ad altro operatore per disservizi non risolti sulla linea telefonica. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento l’utente

richiede lo storno totale dell'insoluto, indennizzo per ritardata/mancata risposta ai reclami, oltre eventuali spese di procedura.

Nella memoria versata in atti Vodafone insiste sulla correttezza della fatturazione de qua in quanto evidenzia che l'utente ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto, precisando che detto importo contestato è stato richiesto per compensare le eventuali 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 (appunto 24 mesi) i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione. 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. Ribadisce che i costi di attivazione richiesti sono dovuti, come peraltro statuito anche dalla delibera emessa dal Corecom Sardegna nell'ambito del procedimento GU14/67355/2019. Ancora eccepisce l'inammissibilità di qualsiasi richiesta risarcitoria in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Evidenzia che mancherebbe nell'istanza dell'utente una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. In ultimo rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente, per cui, mancando nel caso in esame reclami e/o segnalazioni chiede il non accoglimento dell'istanza. Sotto il profilo amministrativo e contabile precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 279,01.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce della documentazione in atti le richieste formulate da parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. In via preliminare, occorre esaminare l'eccezione sollevata dall'operatore con riferimento all'inammissibilità di qualsiasi richiesta risarcitoria in base a quanto stabilitodall'art. 20, comma 4, della Delibera 353/2019/CONS. L'eccezione è infondata. L'art. 20del Regolamento di procedura ai commi 4 e 5 prevede che "L'Organo Collegiale, overiscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversiaordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva deidiritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovutenonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte deiservizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salva la possibilitàper le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno". In primo luogo, non si rinvengono istanze che non possano essere oggetto di definizione aisensi del predetto articolo. In ogni caso anche le domande qualificate come risarcitoriepossono in questa sede essere convertite, secondo un consolidato orientamentodell'Autorità, in domande conformi alle norme anzidette. In sostanza è possibile convertire le eventuali istanze risarcitorie nelle ipotesi d'indennizzo previste dal Regolamento in materia di indennizzi. Nel merito, si osserva che l'utente lamenta l'addebito da parte del gestore dei costi di disattivazione per il totale dei ratei mancanti alla scadenza contrattuale in un'unica soluzione a seguito di passaggio ad altro operatore, passaggio determinato dalle modifiche unilaterali poste in essere dal gestore. La richiesta di storno dell'insoluto non può essere accolta. Tuttavia è senz'altro vero che, a mente dell'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, come convertito dalla legge n. 40/2007, e dall'articolo 6, comma 3, linee guida Agcom del 28 giugno 2007, a pena di nullità di clausole difformi, l'operatore telefonico è legittimato a richiedere, in caso di recesso da parte dell'utente, solo i costi pertinenti e correlati alla cessazione del servizio, avendo l'onere di provarne ragione ed entità in caso di contestazione della fattura. Spetta, pertanto, lo storno dalla fattura del 21.11.2018 della somma di € 52,48 quale "rata di contributo attivazione rete fissa" e di quella di € 36,89 quale "contributo per recesso anticipato offerta" nonché lo storno integrale della fattura del 24.4.2019. Sulla richiesta di indennizzo quantificato in € 300,00 per mancata risposta ai reclami. In primis è doveroso evidenziare che detta domanda è estremamente generica e non è suffragata da documentazione a supporto della richiesta medesima, difatti dalla documentazione in atti emerge il mancato deposito di reclami rivolti all'indirizzo dell'operatore, benchè nell'istanza e nella memoria di replica l'utente sostiene di averlo fatto. Inoltre è da precisare che la presenza di reclami è di fondamentale importanza per l'eventuale quantificazione dell'indennizzo, al fine appunto della delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile, per cui allo stato, mancando agli atti i reclami si è nell'impossibilità di una

corretta quantificazione dell'eventuale indennizzo per ritardata/mancata risposta ai reclami. Il mancato deposito della documentazione che dimostri che l'istante abbia presentato i reclami richiamati nell'istanza e nella memoria di replica comporta, quindi, anche il mancato accoglimento della richiesta di indennizzo per ritardata/mancata risposta ai reclami.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 17/01/2020, è tenuta a stornare la fattura del 21.11.2018 della somma di € 52,48 quale "rata di contributo attivazione rete fissa" e di quella di € 36,89 quale "contributo per recesso anticipato offerta" nonché a stornare integralmente la fattura del 24.4.2019.

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