DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CARROZZERIA F.LLI D. R. / VODAFONE XXX
(LAZIO/D/1149/2017)

Registro Corecom n. 42/2018

IL DIRIGENTE

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”;

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. 173/07/CONS e ss. mm. , del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”; VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza dell’utente Carrozzeria dei F.lli D. R. presentata in data 22.12.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti di Vodafone XXX l’indebita fatturazione.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha contestato la fattura relativa al bimestre luglio/agosto 2016 di € 638,92 dal momento che addebitava costi di attivazione pari ad € 59,70 e costi di recesso pari ad € 98,82.

Assumeva, pure, un arbitrario cambio delle condizioni contrattuali.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto all’operatore:

- i. Lo storno integrale della fattura AG13735240 del 7.9.2016;
- ii. Gli indennizzi di cui al Regolamento Indennizzi per attivazione servizi non richiesti;
- iii. Gli indennizzi di cui al Regolamento Indennizzi modifiche contrattuali non richiesti

2. La posizione dell'operatore VODAFONE

Si costituiva il gestore assumendo che l'utente sottoscriveva un contratto in data 17.9.2015 e che le successive variazioni contrattuali erano scaturite dalla sottoscrizione di diversi piani di abbonamento 22.6.2016, 20.7.2016 e 21.9.2016.

Eccepsiva, inoltre, che alcun reclamo era stato mai presentato dall'utente in merito.

Concludeva per la dichiarazione di correttezza del proprio operato e per il rigetto della domanda ex adverso proposta.

3. Motivazione della decisione

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 di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere limitatamente parzialmente accolte come di seguito precisato.

L'utente ha contestato la fattura AG13735240 del 7.9.2016 per l'importo di € 59,70 a titolo di "contributo di attivazione" e per l'importo di € 98,82 a titolo di "costi di recesso".

Nel corso del procedimento utente e gestore hanno prodotto ulteriori successive fatture di cui si terrà correttamente conto ai fini della disamina della doglianza.

Il gestore ha prodotto tre diversi piani di abbonamento sottoscritti dall'utente in data 22.6.2016, 20.7.2016, e 21.9.2016 e sui quali l'utente nulla ha controdedotto.

Con il primo del 22.6.2016 l'utente ha attivato sulle tre utenze mobili la "Key Wi-Fi 42.2".

Con il secondo del 20.7.2016 l'utente ha cambiato il piano sulle tre sim attivando il piano ZERO RED+Executive.

Con il terzo del 21.9.2016 è stata attivata la promozione "lock in dati".

Stante la sottoscrizione- non contestata- dei moduli prodotti dal gestore si ritiene di non accogliere la richiesta di indennizzo a titolo di arbitrario cambio di profilo e di attivazione di servizi non richiesti.

Resta da esaminare la legittimità dei costi di recesso ed attivazione riportati nelle fatture in atti.

E così.

La prima fattura, AG13735240 del 7.9.2016, riporta i costi di recesso del precedente piano "New Rata Soluzione Telefono" per € 98,82 ed il contributo cambio piano (attivazione) del piano sottoscritto in data 22.6.2016 rispondente a Zero Red+ Executive per complessivi € 59,70.

Dalla disamina delle condizioni generali di contratto del piano "New Rata Soluzione Telefono" (art.5), si legge che, in caso di recesso dell'utente, sono dovute, in un'unica soluzione, le rate residue del terminale. Non si fa alcuna menzione di eventuali costi e /o penali di recesso.

Si ritiene, pertanto, che le stesse non siano dovute e meritino di essere stornate.

Si ritengono dovuti, invece, i costi di attivazione per il nuovo piano pari a complessivi € 59,70 non rinvenendosi profili di illegittimità dell'addebito.

Nella fattura AG171165427 del 3.11.2016, relativa al periodo 3.9.2016/28.10.2016- non si rinvencono errori di fatturazione.

Analoghe considerazioni valgono per la fattura AG 20639388 del 28.12.2016 relativa al periodo 29.10.2016/23.12.2016.

Valutazioni diverse merita, invece, la fattura AH00446625 del 11.1.2017 relativa al periodo 24.12.2016/5.1.2017.

La stessa riporta € 100,00 a titolo di *addebito per disattivazione mancato pagamento*; € 333,75 a titolo di *corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata* dal piano New Rata Soluzione Telefono.

Come già evidenziato con l'analisi della fattura AG13735240 del 7.9.2016, le condizioni generali di contratto del piano "New Rata Soluzione Telefono" (art.5), non prevedono, in caso di recesso dell'utente, eventuali costi e /o penali di recesso.

Si ritiene, pertanto, di stornare le somme pretese a tale titolo.

Quanto ai costi di disattivazione, pari ad € 100,00, al riguardo si premette che la legittimità dell'addebito di costi di disattivazione è stabilita dall'art. 1, comma 3 della Legge 40/2007 (conversione del Decreto Bersani) secondo cui "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e *senza spese non giustificate da costi dell'operatore* e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni. (...)".

I costi richiesti all'utente per la cessazione del rapporto contrattuale devono quindi essere pertinenti al recesso, come espresso anche nelle Linee Guida del 28 giugno 2007, emanate sulla base dei poteri di vigilanza attribuiti dal comma 4 dell'art. 1 della legge sopra richiamata, dalla Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità.

I costi che gli operatori hanno presentato per la verifica all'Autorità, sono pubblicati, ai sensi della delibera n.96/07/CONS, sui siti web degli operatori di comunicazioni elettroniche e nella pagina del sito web dell'Autorità dedicata alla "Tutela dell'utenza e condizioni economiche dell'offerta". Consultando le pagine web indicate, gli utenti possono quindi individuare, in relazione ai diversi servizi offerti, i costi previsti per la disattivazione del servizio.

Resta fermo che una volta approvati dall'Autorità, detti costi debbano essere previsti dalle condizioni contrattuali ed adeguatamente pubblicizzati, in base ai criteri dettati dalla delibera n.96/07/CONS, sui siti web di ciascun operatore.

In generale pertanto, a fronte della contestazione mossa, spetta al gestore fornire prova della correttezza e della legittimità dell'importo fatturato a titolo di contributo di disattivazione rispetto ad una eventuale previsione contrattuale sottoscritta dall'utente.

Qui il gestore ha prodotto le Condizioni Generali del Contratto dalle quali si evince la tenutezza delle somme pretese a titolo di disattivazione anticipata.

Si ritiene, pertanto, di non disporre il relativo storno.

4 Sulle spese di procedura

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce, inoltre, che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo riconoscere l'importo di Euro 50,00, quale rimborso delle spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Carrozzeria dei Fratelli D. R. nei confronti della società Vodafone XXX
2. La società è tenuta a pagare in favore dell'istante, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, nonché a stornare dalla posizione contabile dell'istante i seguenti importi:
 - i. dalla fattura AG13735240 del 7.9.2016 la somma 98,82+iva a titolo di costi di recesso dal piano "New Rata Soluzione Telefono";
 - ii. dalla fattura AH00446625 del 11.1.2017 € 333,75+iva a titolo di corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata dal piano New Rata Soluzione Telefono
3. la società Vodafone XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 14/11/2018

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto