

DETERMINA Fascicolo n. GU14/182176/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA pxxx f. - 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 pxxx f., del 01/10/2019 acquisita con protocollo n. 0415677 del 01/10/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il Sig. A. Pxxx, in qualità di delegato degli eredi G., M. e R., lamenta l’illegittimo addebito, da parte di Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile - TeleTu), nel prosieguo Vodafone, dei costi di recesso-disattivazione linea e restituzione del deposito cauzionale sull’utenza n. 0xxxxxxx, intestata al Sig. F. Pxxx, a nome del quale è avviata la presente istanza. Deduce la non debenza di tali importi, sollecitati in pagamento da agenzia di recupero crediti appositamente incaricata, stante la disdetta formulata a seguito del decesso del proprio

congiunto. Formulava, quindi, istanza di definizione nei confronti di Vodafone, onde vedersi rimborsare l'importo di € 187,81, corrispondente alla sommatoria degli importi di cui alle fatture nn. AI16608589 e AI19616744, nonché liquidare un indennizzo per il disagio arrecato e la mancata risposta ai reclami, quantificato in € 500,00. A supporto delle proprie argomentazioni depositava, fra le altre cose, la seguente documentazione: lettera di recupero crediti della società Selecta datata 7.11.2018, fatture nn. AI16608589 e AI19616744 e ricevuta di pagamento dell'importo di € 187,81. Successivamente, in replica alla memoria difensiva dell'operatore, ha stigmatizzato il comportamento di Vodafone, che "si rifiuta di restituire la somma dovuta perchè il pagamento da me effettuato è stato fatto ad una società di recupero crediti", verso cui occorreva correttamente indirizzare la richiesta di rimborso.

Vodafone ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall'istante, asserendo la propria correttezza gestionale, chiedendo il rigetto integrale delle avverse richieste, perché prive di supporto probatorio, nonché infondate in fatto e in diritto. In primo luogo, rilevava che il deposito cauzionale era stato espressamente restituito con la fattura n. AI19616744, a diminuzione dell'insoluto e che, ad ogni buon conto, le fatture non erano state oggetto di apposita contestazione ai sensi delle condizioni generali di contratto, col che dovevano ritenersi integralmente accettate nell'an e nel quantum. A corredo della propria memoria difensiva depositava le fatture nn. AI08684581, AI12631415, AI16608589 e AI19616744.

procedibilità previsti dall'art. 14 della delibera 203/18/CONS ed è pertanto proponibile. Questo premesso, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Nel merito, le richieste dell'istante devono essere parzialmente accolte per i motivi esposti di seguito. L'art. 1, co. 3, del d.l. 7/07 (c.d. Bersani-bis), convertito con modificazioni in l. 40/07, ha specificato che le spese di recesso devono 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". Inoltre, nel caso di contratti che includono offerte promozionali, a seguito dell'introduzione dell'art. 1, co. 3-ter, è altresì necessario che gli eventuali costi per il recesso anticipato siano anche "equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta", tema rispetto a cui l'Agcom, in quanto autorità deputata anche alla vigilanza del mercato, ha adottato delle apposite "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza". Ogni iniziativa intrapresa dall'operatore in senso difforme rispetto a tali criteri, quindi, deve essere considerata illegittima, perché in violazione degli artt. 71 del d. lgs. 259/03, nonché dell'art. 1, co. 3 e 3-ter, del sopra citato d.l. 7/07, in combinato disposto con l'art. 4 della delibera 252/16/CONS, con conseguente declaratoria di non debenza degli importi richiesti in pagamento a titolo di corrispettivi per recesso/disattivazione. Nella fattispecie, Vodafone non ha provato la conformità dell'importo di € 86,91, richiesto a titolo di recesso/ disattivazione, rispetto a quanto pattuito tra le parti e, quindi, non può considerarsi dovuto e, nel caso di specie, stante la prova dell'avvenuto pagamento, suscettibile di rimborso (cfr. all. 5) del fascicolo istruttorio). Alla medesima conclusione non è possibile pervenire con riferimento agli altri addebiti, in quanto parte istante non indica espressamente la data di trasmissione della disdetta, né ne fornisce prova per tabulas. Alla luce della documentazione contenuta nel fascicolo istruttorio, è quindi possibile soltanto inferire che, alla data del 24.08.2018, il Sig. Pxxx non era più in vita (cfr. all. 2) del fascicolo istruttorio) e che, quindi, fino ad allora la fornitura oggetto di contratto era regolarmente fruita ed i relativi corrispettivi pienamente dovuti. Poiché la fattura n. AI16608589 è di competenza del periodo 3 luglio – 2 settembre 2018, non sarebbe dovuta solo la quota parte del canone di abbonamento corrispondente ai residui 10 giorni non fruiti (dal 24.08.2018 al 2.09.2018). Nel dettaglio, considerato che i soli addebiti ultronei rispetto alla data del 24.08.2018 sono il contributo di rete fissa di € 38,50, calcolato dal 13.07.2018 al 2.09.2018, e il canone di abbonamento pari ad € 8,78, calcolato dal 3.07.2018 al 2.09.2018, l'importo suscettibile di restituzione è, rispettivamente, pari ad € 7,54 ($\text{€ } 38,50 / 51 \text{ gg.} = \text{€ } 0,75 * 10 \text{ gg.}$) ed € 1,46 ($\text{€ } 8,78 / 60 \text{ gg.} = 0,14 \text{ €} * 10 \text{ gg.}$), per un totale di € 9,00. Pertanto, in virtù di quanto appena sopra illustrato, l'operatore è tenuto a rimborsare agli eredi del Sig. Pxxx l'importo totale di € 95,91. Infondata è inoltre la contestazione relativa al deposito cauzionale, regolarmente restituito con la fattura n. AI19616744, utilizzata a diminuzione dell'insoluto di cui alla lettera di sollecito del 7.11.2018 (cfr. all. 3) del fascicolo istruttorio). Riguardo alla richiesta di indennizzo ai sensi dell'art. 12, All. A, delibera 347/18/CONS, poiché quanto affermato da parte istante circa il reclamo effettuato in data 3.10.2018 non è puntualmente contestato da Vodafone, spetta al Sig. Pxxx l'importo massimo di € 300,00, calcolato dal

19.11.2018, corrispondente al quarantaseiesimo giorno dalla verosimile ricezione del reclamo, al 30.09.2019, data di esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione. Ogni altra domanda formulata in questa sede dall'istante, inclusa quella avente ad oggetto "indennizzi vari", è meritevole di essere respinta perché generica e non provata. Nessun rimborso delle spese di procedura può essere riconosciuto, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 01/10/2019, è tenuta a rimborsare all'istante la somma di € 187,81, per quanto in narrativa, nonché a corrispondere l'importo di € 300,00 a titolo di mancata risposta al reclamo, maggiorato degli interessi legali dalla domanda fino al soddisfo.

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