

DETERMINA Fascicolo n. GU14/127417/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA mxxx 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 mxxx m., del 24/05/2019 acquisita con protocollo n. 0225207 del 24/05/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’utente: L’istante, titolare del codice cliente Vodafone n. 1.10395779, a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione intervenuto in data 23.04.2019, con istanza UG14 del 24.05.2019 ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, contestando la debenza dei costi di recesso anticipato dal servizio, all’atto del passaggio a nuovo gestore. In base a tali

premesse, l'istante ha chiesto: i. Il rimborso della fattura con addebito dei costi di recesso, pari ad € 120,82; ii. L'applicazione di un indennizzo, non meglio quantificato, per "la perdita di tempo" nella gestione della pratica.

2. La posizione dell'operatore: L'operatore Vodafone Italia S.p.A., con memoria del 10.07.2019, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare: a. che il recesso è stato prontamente lavorato non appena ricevuta la pec da parte dell'utente; b. la correttezza dell'imputazione del costo di disattivazione anticipata, avendo l'utente proceduto al recesso dal servizio prima del termine minimo contrattuale di 24 mesi; c. che tale importo è giustificato dalla necessità di garantire all'operatore la compensazione con "eventuali" promozioni godute dall'utente nel corso del rapporto contrattuale; d. che l'istante non avrebbe prodotto prove relativamente alla sua richiesta. L'operatore Vodafone Italia S.p.A. ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza e per il conseguente rigetto della stessa.
3. Motivazione della decisione: Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste formulate dall'istante possano trovare accoglimento, ma nei limiti quantitativi di seguito precisati. Con la richiesta sub i., l'istante ha chiesto lo storno dalla fattura finale dei costi di recesso anticipato. La richiesta è fondata parzialmente. Secondo quanto disposto dall'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. In sostanza, grava sull'operatore un'obbligazione doppia: imputare costi pertinenti rispetto alle spese di recesso effettivamente sostenute; precisare preventivamente tali costi (si v. ex multis Agcom Delibera n. 70/10/CIR; Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 1/12). Al riguardo peraltro si deve evidenziare che in via generale le attività di disattivazione della configurazione preesistente coincidono con le attività tecniche da effettuarsi in fase di attivazione dall'operatore che acquisisce il cliente: attività che sono quindi già remunerate da quest'ultimo. Pertanto 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 (v. Agcom Delibera n. 87/10/CIR). Del pari, è possibile fare riferimento alla delibera Agcom n. 487/18/CONS, la quale chiarisce nei punti 34 e ss. che "Le spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore devono essere rese note al momento della pubblicizzazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto. Tra queste rientrano: i) le spese imputate dall'operatore a fronte dei costi realmente sostenuti per provvedere alle operazioni di dismissione e trasferimento della linea; ii) le spese relative alla restituzione degli sconti; iii) le spese relative al pagamento in una o più soluzioni delle rate relative alla compravendita di beni e servizi offerti congiuntamente al servizio principale." E ancora che: "In fase di sottoscrizione del contratto gli operatori devono rendere note, verbalmente e attraverso idonea informativa – chiara e sintetica – da allegare al contratto, tutte le spese che l'utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato". La stessa Delibera 487/18/CONS nella parte VII al punto 31 evidenzia poi che "Resta valido il divieto che emerge dalla sentenza del Consiglio di Stato n. 4773/2015 che non consente agli operatori di inserire fra i costi richiesti per la disattivazione anche costi che sono ad essa estranei o non pertinenti come quelli sostenuti per l'attivazione del servizio, anche se non addebitati all'utente nel corso del rapporto". Così ricostruite le coordinate normative generali sul tema, deve evidenziarsi che, nel caso di specie, la fattura contestata dall'utente, prodotta in atti (fattura n. AI22818241), riporta nella prima pagina, come causale dei costi di recesso, la seguente dicitura: "corrispettivo per recesso anticipato/disattivazioni", precisazione di per sé del tutto tautologica ed idonea a soddisfare il dovere di chiarezza che si impone agli operatori ai sensi della normativa di settore. Tuttavia, nel dettaglio della voce, il suddetto corrispettivo viene poi ripartito nelle seguenti voci: "rate residue offerta terminale" (pari ad € 16,39) e "recesso anticipato terminale", pari ad € 82,64. Nel corso della procedura di definizione, Vodafone ha poi ritenuto di precisare che i costi in parola sarebbero giustificati dalla necessità di assicurare la sostenibilità, per l'azienda, delle "eventuali" promozioni di cui l'utente potrebbe aver goduto nel corso del rapporto contrattuale. Non sembra tuttavia che tale precisazione sia sufficiente ad escludere l'illegittimità della richiesta di pagamento della voce qualificata come "recesso anticipato terminale" (pari ad € 82,64), e ciò sia nel merito, non apparendo tale giustificazione valida in quanto sostanzialmente abrogatrice del precetto di legge, sia in ragione del fatto che l'obbligo di specificazione dei costi di recesso deve essere assolto in via preventiva. Va, pertanto, senz'altro disposto il

rimborso degli importi indicati in fattura ed imputati a titolo di recesso anticipato, pari ad € 82,64. Non possono, invece, essere oggetto di storno le restanti voci della fattura che si riferiscono al pagamento della rata finale per il dispositivo (ipad) venduto all'utente (pari ad € 16,39). Da ultimo, quanto all'istanza sub ii., relativa alla corresponsione di indennizzo non meglio precisato per la "perdita di tempo", si ritiene che lo stesso possa essere ben ristorato con la regolazione delle spese della presente procedura, che possono essere liquidate dall'Autorità anche in assenza di esplicita richiesta di parte (cfr. punto III.5.4. delibera Agcom 276/13/CONS). Tanto considerato, alla luce delle Linee Guida di cui alla delibera Agcom 276/13/CONS e dell'art. 20, comma 6, delibera Agcom n. 203/18/CONS, appare corrispondente ad equità liquidare in favore dell'istante la somma di € 50,00.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 24/05/2019, è tenuta a rimborsare dalla fattura n. AI22818241 la somma di € 82,64 nonché corrispondere la somma di € 50,00 a titolo di spese della procedura.

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