

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/210336/2019****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX G. - 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 XXXXX G., del 27/11/2019 acquisita con protocollo n. 0512503 del 27/11/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante: Con l’istanza di definizione l’istante ha lamentato: “La fattura AL08959116 ricevuta il 22/5/2019 comunicava l’ennesimo aumento tariffario, con facoltà di recesso senza costi entro l’8/7/2019 sono quindi passata ad un nuovo operatore con una migrazione oggi ho ricevuto la fattura finale AL13012924 che mi addebita ben 200€ per costi di recesso!! Contesto quindi la fattura (che essendo domiciliata è anche già pagata) !!”. Sugli assunti premessi ha chiesto: “Ritengo dovuto il rimborso di € 147,58+IVA22% quale Corrispettivo per Recesso/Disattivazioni NON DOVUTO - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 180.04 - Disservizi segnalati: 1. 065035814 Addebito per costi di recesso/disattivazione”.

2. La posizione dell'operatore: Si costituiva Vodafone Italia S.p.A. deducendo che: "Vodafone, in relazione alle contestazioni ex adverso avanzate, rileva che non sussistono errori o anomalie di fatturazione. Parte istante, invero, in data 11.6.2019, ha eseguito la migrazione del link 6600752 a cui era associata l'utenza 0XXXXXX, attiva dal gennaio 2018 con il profilo "IperFibra Family". Come disposto dall'art.70, comma 4, del d.lgs. 259/2003, quindi, l'utente aveva la possibilità di recedere o migrare in esenzione costi rispettando, tuttavia, alcuni adempimenti non assolti. La Sig.ra XXXXX, difatti, si è limitata ad effettuare la portabilità verso altro gestore senza, ad ogni modo, inviare alcuna comunicazione come previsto invece dalla richiamata normativa. Si significa, altresì, che nella fattura AL13012924 sono inoltre presenti costi di attivazione dovuti come disciplinato dall'art.19 delle CGC in cui viene statuito che sono costi dovuti "per qualsiasi circostanza intervenga il recesso", oltre ai costi di migrazione (cfr. all. 1). La fatturazione, pertanto, appare corretta e dovuta. Nel merito si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto. Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.A. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa. Si allega: 1- fattura AL13012924.

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. La richiesta dell'istante è da accogliere per le ragioni e nei limiti che seguono. La sig.ra XXXXX lamenta l'addebito, a suo dire non dovuto, di costi contabilizzati sotto la voce "corrispettivo per recesso/disattivazioni", in seguito al recesso effettuato successivamente alla comunicazione di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali da parte di Vodafone. Ai sensi dell'art. 70 comma 4 del d.lgs. 259/2003, "il contraente, qualora non accetti le modifiche delle condizioni contrattuali da parte delle imprese che forniscono reti o servizi di comunicazione elettronica, ha diritto di recedere dal contratto senza penali né costi di disattivazione. Le modifiche sono comunicate al contraente con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, e contengono le informazioni complete circa l'esercizio del diritto di recesso. L'Autorità può specificare la forma di tali comunicazioni". Dal momento che il recesso è stato esercitato dall'istante entro il termine previsto (nel caso di specie il recesso è avvenuto in data 11.6.2019 e il termine era l'8.07.2019), non avrebbero dovuto essere applicati costi di disattivazione, al contrario di quanto accaduto. L'operatore afferma in sede di memorie che l'istante "si è limitata ad effettuare portabilità verso altro gestore senza, ad ogni modo, inviare alcuna comunicazione come previsto invece dalla richiamata normativa", facendo riferimento all'art.70 comma 4 del d.lgs. 259/2003. Si osserva che non vi è alcuna prova a sostegno del fatto che la Sig.ra XXXXX non abbia correttamente comunicato la propria volontà di recedere. In secondo luogo, Vodafone afferma che i costi contestati dall'istante siano dovuti in quanto contabilizzati come "Rata contributo attivazione rete fissa" che, ai sensi dell'art.19 delle Condizioni Generali di contratto di Vodafone, sono costi dovuti "per qualsiasi circostanza intervenga il recesso". Tuttavia, tali costi contestati non sono stati correttamente giustificati dall'operatore, dal momento che non risulta allegato alcun documento, né tantomeno il contratto sottoscritto dall'istante, che possa confermare la doverosità o meno di tali somme. Si osserva che sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (cfr. Cass. sentenza n. 10313/2004). Spese di procedura compensate.

#### DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 27/11/2019, è tenuta a 1. rimborsare alla Sig.ra XXXXX € 139,38, pari a: Rata contributo attivazione offerta rete fissa 104,96+Contributo recesso anticipato dall'offerta 19,67 +Contributo per migrazione linea 22,5-Accr.Recesso Anticipato Linea 8,20=139.38 più Iva al 22%, per un totale di € 170,04. Spese di procedura compensate.

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