

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/129461/2019****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx****V. - 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 Cxxx V., del 29/05/2019 acquisita con protocollo n. 0232980 del 29/05/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, Sig.ra Cxxx V., figlia del Sig. Cxxx G., quest’ultimo titolare del codice cliente Vodafone n. 1.44161654, a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione intervenuto in data 14.05.2019, con istanza UG14 del 29.05.2019 ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi, quanto segue: - che in data 23.1.2018 è stata attivata l’utenza di linea fissa (0xxxxxxx) a nome del Sig. Cxxx G., poi disattivata nel mese di maggio 2018, a causa di problemi tecnici non risolti da Vodafone; - che, in particolare, sin dall’inizio dell’attivazione della suddetta linea fissa, in

numerose occasioni, era stata segnalata al servizio clienti Vodafone la presenza di disturbi sulla linea che di fatto impedivano conversazioni telefoniche regolari; - che è stato richiesto altresì l'intervento di un tecnico per un sopralluogo, richiesta rimasta inevasa; - che nel corso dell'ultima segnalazione telefonica, l'operatore Vodafone, riscontrando sulla linea l'effettiva presenza di 'problemi tecnici non risolvibili', consigliava la disattivazione ed il passaggio ad altro operatore; - che nell'ultima fattura emessa da Vodafone (n. AI11121720 del 13 giugno 2018), è stato richiesto il pagamento di € 86,91 per costi di disattivazione, non meglio specificati; - che, nonostante la richiesta di spiegazioni in merito a tali addebiti in fattura, l'operatore ne confermava la debenza. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto unicamente: i. L'emissione di una nuova fattura da Vodafone, a nome di Campo Giuseppe con storno di euro 46,91, differenza tra gli euro 86,91 richiesti da Vodafone per costi di disattivazione ed euro 40,00 previsti nel contratto.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., con memoria del 15.07.2019, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare: a. L'inammissibilità/improcedibilità di eventuali richieste non ricomprese nell'originale istanza di conciliazione; 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; L'operatore Vodafone Italia S.p.A. ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza e per il conseguente rigetto della stessa.

Preliminarmente deve rilevarsi che l'operatore non ha ritenuto di sollevare una eccezione di inammissibilità in ordine al fatto che l'istanza è stata proposta da un soggetto diverso rispetto al titolare dell'utenza telefonica. Pertanto, anche in ragione del fatto che il presentatore dell'istanza è prossimo congiunto dell'utente effettivo (figlia/padre), si ritiene di poter procedere all'esame nel merito della domanda, in virtù del principio del favor utentis. L'eccezione in concreto spiegata dall'operatore, circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione, non può, invece, essere accolta in quanto inammissibile, siccome generica e di mero stile. Infatti, la parte che eccepisce la inammissibilità delle avverse richieste ha l'onere quantomeno di indicare le richieste contestate, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità delle domande possano oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità; al contrario, in caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano alcun accertamento d'ufficio (v. Delibera Agcom n. 36/16/CIR). Tanto premesso, con l'unica richiesta sub i., l'istante ha adito il Corecom Lazio chiedendo lo storno dalla fattura n. AI11121720 del 13 giugno 2018 della somma euro 46,91, differenza tra gli euro 86,91 richiesti da Vodafone per costi di disattivazione ed euro 40,00 previsti nel contratto. La domanda è meritevole di accoglimento. L'utente ha allegato che le condizioni di contratto prevedevano un costo di recesso anticipato pari a € 40,00. Non ha, tuttavia, allegato documentazione a diretta prova di ciò. Per contro, tuttavia, l'operatore, nelle proprie difese, non ha contestato che le condizioni di contratto prevedessero tale importo fisso come costo della disattivazione anticipata dal servizio, ma ha semplicemente ritenuto di poter avversare in maniera generica e indeterminata la pretesa dell'utente, adducendo 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. Orbene, anche a prescindere dall'applicazione, nel caso in esame, della disposizione di cui all'art. 1, comma 3, d.l. n. 7/2007, convertito in l. n. 40/2007, alla luce delle allegazioni delle parti, in base al principio di non contestazione, immanente all'ordinamento giuridico (arg. ex art. 115, comma 1, c.p.c.) e pacificamente applicabile anche al procedimento di definizione davanti al Corecom (cfr. Corecom Lazio Delibera n. 43/11), può ritenersi provato che fra le parti era stato concordato un costo di recesso anticipato pari ad € 40,00. La fattura allegata in atti, invece, riporta l'addebito di costi per la disattivazione anticipata pari ad € 86,91. Va pertanto disposto lo stralcio dalla fattura n. AI11121720 della somma di € 46,91, differenza tra gli euro 86,91 richiesti da Vodafone per costi di disattivazione ed euro 40,00 previsti nel contratto. Da ultimo, quanto alle spese della 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), tenuto conto 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 29/05/2019, è tenuta a stornare dalla fattura n. AI11121720, intestata a Campo Giuseppe, la somma di € 46,91 nonché a corrispondere la somma di € 50,00 (cinquanta euro), 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