

DETERMINA Fascicolo n. GU14/132940/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx****N. - 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 N., del 06/06/2019 acquisita con protocollo n. 0246678 del 06/06/2019

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: “di aver provveduto ad inviare ladisdetta del contratto telefonia fissa con offerta Adsl Fibra per disservizi e eccessiva onerosità in data 28/11/18, formalizzata il 11/12/18. Ha contestato a mezzo avvocato in data 18/2/19 fatt. AL01464714 DEL 22/01/2019 contenente Contributi per Attivazione Rete Fissa: Rate residue contributo attivazione nuovo numero €.27,88 oltre a Corrispettivo per Recesso/Disattivazioni di €.182,02., oltre iva. Il Sig. Cxxx afferma

che il proprio Legale ha contestato con pec del 18/12/18 una presunta azione della Vodafone finalizzata, a dire del Cxxx, ad accettare e riconoscere presunti addebiti di somme non dovute a seguito della disdetta. Contesto la fattura AI23633246 del 19/12/18 contenente oneri di attivazione non dovuti. - Richieste: storno della fattura AL01464714 DEL 22/01/2019 e della fatt. AI23633246 del 19/12/18 e richiesta di emissione fattura comprendente solo il canone fino alla disattivazione ed eventualmente con le spese documentate per tale operazione secondo la direttiva dell'AGCOM- Richieste: Indennizzo per COMPLETA INTERRUZIONE DEI SERVIZI FONIA E FIBRA, ex Art. 6 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 29/08/2018 al 27/11/2018, per un totale di 101 giorni; Indennizzo per MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI, ex Art. 12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 15/10/2018 ad oggi, per un totale di 233 giorni; Ripetizione dei canoni corrisposti e non dovuti in riferimento al periodo.

2. La posizione dell'operatore Si costituiva Vodafone Spa: "eccependo la nullità delle doglianze di parte istante, adducendo che all'atto della sottoscrizione del contratto in questione, l'istante avrebbe richiesto il dilazionamento del contributo di attivazione in 48 rate. La contestata Fattura n. AL 23633246 riguarderebbe l'arco temporale in cui l'istante era configurato con Vodafone. Parte resistente afferma anche di aver riscontrato a parte istante a mezzo Raccomandata (e ne allega copia). Parte resistente deduce altresì l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno. Il contratto relativo all'utenza telefonica del Cxxx, risulta disattivata e a Vodafone risulterebbe un insoluto di € 365.58 (trecentosessantacinque/58).
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. Preliminarmente si osserva che Parte resistente ha fornito prova di aver riscontrato la segnalazione relativa alle problematiche lamentate dal Cxxx. L'operatore telefonico ha altresì fornito prova di aver riscontrato nei tempi previsti dalla legge al consumatore e pertanto non si rilevano irregolarità da parte di Vodafone in merito al lamentato ritardo nel riscontro alla segnalazione. Per quanto riguarda le voci presenti nelle fatture contestate è bene porre in essere alcuni distinguo. Nel contratto, Vodafone espressamente afferma che per il recesso della linea Fibra: "In caso di recesso anticipato prima dei 24 mesi, laddove il cliente non restituisca la Vodafone Station entro 30 giorni dalla disattivazione della linea, l'addebito di un importo commisurato al valore del bene pari a: i) 70 euro qualora il recesso sia esercitato nei primi 12 mesi dalla sottoscrizione del contratto; ii) 50 euro qualora il recesso sia esercitato dal tredicesimo al ventiquattresimo mese dalla sottoscrizione del contratto". Bene, da quanto appena riportato appare del tutto ingiustificato il costo di disattivazione richiesto dall'operatore telefonico all'odierno istante, che, al netto del costo di "attivazione della linea", appare del tutto ingiustificato ed eccessivo, secondo un semplice criterio equitativo. La voce "Contributo recesso anticipato dall'offerta", sembrerebbe ampiamente contrastare ad esempio con quanto affermato nella Determinazione n. 37/11 del Corecom Puglia, nella quale viene affermato che: "si ritiene pertanto che l'utente non debba versare alcun tipo di penale, perché gli unici importi ammessi sono i soli costi giustificati degli operatori, ossia le spese per cui sia dimostrabile (e dimostrato) un pertinente costo sopportato dall'operatore. Pertanto, l'importo fatturato dall'operatore a tale titolo è illegittimo e deve essere rimborsato all'utente". Il tutto tenendo altresì presente quanto disposto nella Delibera N. 480/18/CONS, e in ossequio ed in applicazione di un generale criterio equitativo. Sull'aspetto relativo al costo di attivazione della linea, parte convenuta non ha fornito alcuna prova circa la richiesta di dilazionamento dei costi di attivazione, che a suo dire sarebbe stata posta in essere dal sig. Cxxx all'atto della sottoscrizione del contratto Fibra. Tutto ciò premesso, tale voce, deve ritenersi un costo illegittimo da non addebitare a parte istante. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 06/06/2019, è tenuta a 1. riformulare le fatture AL01464714 del 22/01/2019 e fatt. AI23633246 del 19/12/18, stornando in entrambe i costi di attivazione e rispettivamente € 23.53 (ventitre/53) per la prima fattura ed € 27.88 (ventisette/88) per la seconda. Per quanto riguarda la Fattura contraddistinta dal numero AI23633246 del 19/12/18 va stornato l'importo di € 36.89 (trentasei/89). Spese di procedura compensate. 2. La società Vodafone è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro 60 giorni dalla notifica della stessa.

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