



CORECOM Lazio



DETERMINAFascicolo n. GU14/137717/2019

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Sxxx
Zxxx 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 Sxxx Zxxx V., del 18/06/2019 acquisita con protocollo n. 0266111 del 18/06/2019

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: “Per problemi di velocità dell’linea ADSL ho chiesto il passaggio da Vodafone a Tim. Vodafone richiede penale dovuta alla risoluzione del contratto e del modem. Il modem è stato restituito. - Richieste: Richiede lo storno della

penale per recessione del contratto e lo storno del modem in quanto restituito. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti

(in euro): 500.0 - Disservizi segnalati: 1. 0xxxxxxx Addebito per costi di recesso/disattivazione

2. La posizione dell'operatore Si costituiva Vodafone Spa deducendo che: "Si osserva nel merito che leavverse deduzioni e richieste sono del tutto infondate e sguarnite di prova. La Vodafone spa evidenzia di aver correttamente posto in essere quanto previsto dal contratto e dalla carta dei servizi. L'Operatore convenuto afferma anche che i costi sarebbero giustificati dal fatto che il Sig. Spagnoletti Zeuli avrebbe rescisso il contratto nei 24 mesi e che ciò, comporterebbe per Vodafone una spesa per l'attivazione delle offerte dedicate al cliente. Inoltre, Vodafone a mezzo del proprio Legale afferma che pretese risarcitorie di Parte Istante in virtù della 203/18/CONS sono inammissibili. Vodafone dichiara inoltre che la linea di Parte Istante è allo stato disattiva e che l'Operatore, Parte Resistente, vanta nei confronti del Sig. Spagnoletti Zeuli un credito pari ad € 333.43 (Trecentotrentatre/43) e all'uopo allega due fatture: la AI08987235 del 15/05/2018 importo pari ad € 282.12 (Duecentoottantadue/12) di cui 137.76= Contributo attivazione offerta; 36.89=Contributo recesso anticipato; 28.69=Contributo migrazione.
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. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria, quindi ogni istanza posta in essere da Parte Istante deve ritenersi tamquam non esset. Alla luce di quanto sopra espresso, e venendo più propriamente al caso che ci occupa oggi, il Sig. Spagnoletti Zeuli ha lamentato l'addebito dei costi per la risoluzione del contratto. Tale situazione è ampiamente comprovata, sia dalla documentazione addotta da Parte Istante, sia da quella addotta da Parte Resistente. Come è stato più volte affermato, e come è comprovato da costante giurisprudenza, i costi sostenuti dagli Operatori Telefonici ed addebitati al cliente in sede di Fattura per il distacco, debbono essere ampiamente provati, a tal proposito, appaiono interessanti la Delibera Agcom n. 87/10/CIR dove è affermato che: "A fronte della contestazione dell'utente circa gli importi fatturati a titolo di "costi per recesso anticipato", l'operatore è tenuto a dimostrare l'equivalenza tra gli importi fatturati e i costi effettivamente sostenuti per la gestione del recesso, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007. Pertanto, in mancanza di tale prova, l'utente ha diritto al rimborso o allo storno di quanto indebitamente fatturato. 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". Vodafone, nel nostro caso di specie, non ha fornito alcuna prova dei costi da essa sostenuti si è limitata solamente ad affermare che i costi sia per il recesso anticipato sia per il contributo migrazione sarebbero a lei dovuti per rimborsi relativi alla disattivazione delle offerte e per la restituzione del Modem, un device restituito prontamente da Parte Istante. Tale giustificazione appare insufficiente e non corroborata da elementi di prova. È interessante vedere come anche altre delibere sono sulla medesima linea di pensiero giurisprudenziale. A tal proposito si vedano ex multis, la Delibera Agcom n. 70/10/CIR In base a quanto stabilito dalla legge n. 40/2007, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso, gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione. Ed ancora: Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 2/11: "Sono illegittimi i costi di recesso addebitati all'utente senza alcuna motivazione e precisazione, in forza di quanto disposto dall'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007 come convertito dalla legge n. 40/2007, che consente solo l'imposizione dei "costi dell'operatore" intesi come costo "dimostrabile pertinente e correlato" alla disattivazione del servizio (articolo 6, comma 3, linee guida Agcom del 28 giugno 2007)". Si vedano anche: Conformi: Agcom Delibera n. 77/10/CIR; Agcom Delibera n. 126/10/CIR; Agcom Delibera n. 86/11/CIR; Agcom Delibera n. 29/12/CIR;

Agcom Delibera n. 64/12/CIR. L'indennizzo che si ritiene pertanto di dover applicare è peraltro conforme ad un generale criterio di equità che deve sottendere le decisioni ivi assunte. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 18/06/2019, è tenuta a 1. stornare la Fattura AI08987235 (Importo Totale € 282.12 di cui 36.89 di contributo per il recesso anticipato ed € 28.69) dell'importo complessivo di € 65.79 (sessantacinque/79), relativo alla somma delle voci relative al recesso anticipato in favore dell'istante, nonchè a stornare la fattura AI17908517 (Importo pari ad € 51.24 (cinquantuno/24), relativa al periodo 10/05-23/09 2018, periodo in cui era stata chiusa la linea telefonica di Parte Istante. Spese di procedura compensate. 2. La società Vodafone è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente determinazione entro il termine di 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