

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**R. FRESSIGNO /VODAFONE ITALIA XXX**  
**(LAZIO/D/1080/2016)**

**Registro Corecom n. 30/2018**

**IL DIRIGENTE**

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 del 1 agosto 2003 n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16/12/2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, di seguito, *“Regolamento”*;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*;

VISTA l’istanza dell’utente R. Fressigno presentata in data 22.12.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato, nei confronti dell’operatore Vodafone Italia XXX (da ora in poi per brevità *“Vodafone”*), l’illegittima fatturazione di somme addebitate a titolo di penale per il recesso, nonché la mancata risposta ai reclami presentati.

In particolare, nell’istanza introduttiva e negli scritti difensivi, l’utente deduceva di aver sottoscritto in data 31.3.2014 un contratto per l’acquisizione di una SIM mobile e di un dispositivo mobile *“Apple iPhone 5S”*, con vendita a rate. Per la scarsa copertura di rete, decideva di migrare ad altro operatore e riceveva la fattura n. AG10687502 del 13.7.2016, contenente i costi di recesso ormai aboliti dalla legge Bersani e che, tra l’altro, non erano stati evidenziati nel contratto, né indicati dal negoziante in fase di stipula.

Precisava inoltre che gli operatori del servizio clienti di Vodafone, più volte contattati, avevano confermato che erano state saldate tutte le 24 rate dell'apparato acquistato e che sull'accaduto aveva inviato delle segnalazioni scritte, alle quali non aveva ricevuto alcuna risposta dall'operatore.

Deduceva infine che in sede di conciliazione il gestore aveva precisato che i costi in questione erano stati addebitati per recesso anticipato di un mese rispetto alla scadenza dell'abbonamento, ma su tale aspetto il servizio cliente non aveva mai fornito le giuste informazioni.

Sulla base dei fatti lamentati, l'istante chiedeva al gestore il rimborso della fattura AG10687502 del 13.7.2016 e gli indennizzi per mancata risposta ai reclami, come da Delibera 73/11/CONS.

## **2. La posizione dell'operatore Vodafone**

Il gestore Vodafone non ha presentato scritti difensivi entro i termini indicati nella lettera di avvio del presente procedimento acquisita con prot. D233 del 12.1.2017 e, all'udienza di definizione del 9.3.2017, offriva all'utente un indennizzo di € 300,00 per mancata risposta ai reclami, rilevando che il contributo di disattivazione era stato richiesto solo ed esclusivamente in quanto corrispettivo delle rate del telefono acquistato dall'utente.

## **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

### **3.1 Sul rimborso**

L'istante, pur avendo richiesto il rimborso integrale della fattura n. AG10687502 del 13.7.2016, ha contestato sia in sede di conciliazione che nel presente procedimento l'ingiustificata fatturazione della somma pari ad € 327,87 addebitata nella fattura stessa a titolo di "Recesso anticipato offerta rate", poiché asseritamente non dovute ai sensi della c.d. Decreto Bersani. Pertanto la cognizione dell'Autorità adita sarà limitata all'accertamento dell'effettiva debenza o meno di tale somma e non degli ulteriori importi presenti nella fattura in questione (€ 20,00 per "Rate residue offerta terminale - Apple Iphone 5S" e € 56,96 per canone offerta relax super).

In via generale è bene precisare che i Giudici amministrativi hanno ritenuto pienamente legittima la richiesta dell'operatore di restituzione degli sconti di cui il cliente beneficia durante la vigenza del rapporto contrattuale, riconducendo tale fattispecie al recesso anticipato da offerte promozionali e differenziandole quindi dalla diversa situazione del recesso anticipato dal contratto a prezzo pieno, tutelato dalla suddetta normativa (sentenza n. 1442/2010 del Consiglio di Stato, Sez. VI, sentenza n. 5361/2009 del Tar Lazio).

Ebbene, a fronte della contestazione dell'addebito di somme non giustificate, l'operatore avrebbe quindi dovuto provare la correttezza di tali addebiti eventualmente dovuti in virtù di sconti praticati all'utente e già fruiti dallo stesso nel corso del rapporto contrattuale e non viceversa imputabili a penali non conformi al dettato normativo.

Tale prova non è stata raggiunta in questa sede, non avendo il gestore fornito alcuna documentazione a comprova della legittimità della somma addebitata. Tra l'altro quanto

dichiarato da Vodafone in sede di udienza di definizione, che la somma contestata corrisponderebbe al corrispettivo per le rate ancora dovute del telefono acquistato dall'utente, non è coerente con quanto riportato nella fattura in questione, laddove è stata fatturata una somma ad hoc per i ratei residui del terminale (€ 20,00 per "Rate residue offerta terminale - Apple Iphone 5S").

Stante quanto sopra, l'operatore è tenuto al rimborso della somma di 327,87, oltre IVA, di cui alla fattura n. AG10687502 del 13.7.2016

### **3.2 Sulla mancata risposta ai reclami**

L'utente chiede l'indennizzo per mancata risposta ai reclami inoltrati al gestore.

Risultano in atti sia la prova del ricevimento da parte del gestore di una Pec del 23.9.2016 di contestazione della somma fatturata a titolo di costi di penali per recesso sia di un successivo sollecito del 28.9.2016, sempre inviato via Pec.

Considerato che il successivo reclamo è reiterativo del primo, spetta all'utente l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo più risalente nel tempo (quello del 23.9.2016), detratti i giorni utili alla risposta (45 giorni da Carta dei servizi di Vodafone), fino alla data dell'udienza di conciliazione del 9.11.2016, con conseguente riconoscimento ai sensi dell'art. 11, commi 1 e 2 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS della somma di € 2,00.

### **4. Sulle spese di procedura**

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n.173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di € 100,00 da porsi a carico di Vodafone, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL DIRIGENTE**

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di € 500,00

### **DETERMINA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza della sig.ra R. Fressigno nei confronti della Vodafone Italia XXX

2. La Vodafone Italia XXX è tenuta a tenuto, a titolo di quanto indebitamente percepito, al rimborso all'utente della somma di 327,87, oltre IVA, di cui alla fattura n. AG10687502 del 13.7.2016.

3. La Vodafone Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- € 2,00 (due/00), a titolo di indennizzo ex art. 11, commi 1 e 2 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS.

4. La Vodafone Italia XXX è, altresì, tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 24/10/2018

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto