

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/195622/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXXXXXXX - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, 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”, di seguito Regolamento Indennizzi;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Corecom Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente , del 28/10/2019 acquisita con protocollo N. 0457399 del 29/10/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L'istante con riferimento alla controversia, inerente al codice cliente XXXXXXXXX , in sintesi ha rappresentato che aveva un contratto con Vodafone per la linea fissa XXXXXXXXX il cui vincolo scadeva ad agosto 2018 ed altresì aveva acquistato uno smartphone a rate, associato alla linea mobile XXXXXXXXX, con ultima rata di pagamento (30 DI 30) a gennaio 2019. A febbraio 2019 ha effettuato migrazione/portabilità ma l'operatore ha fatturato calcolando penali per recesso che ha pagato ma di cui richiede lo storno ed il rimborso. Rappresenta di avere reclamato senza alcun esito e pertanto richiede: 1.) storno e rimborso fattura AL04681237 pagata per euro 383,19 ; 2.) indennizzo di € 300,00 per mancata risposta a reclamo.

Vodafone Italia SpA in sintesi, con riferimento al contenzioso che ci occupa, ha rilevato che la numerazione XXXXXXXXX è stata attivata con il profilo tariffario “Casa edition”, in associazione al dispositivo “SAMSUNG GALAXY S7 EDGE”, in data 6.8.2016. Il suddetto piano tariffario applicato, invero, prevedeva 30 rate di euro 10,00 cadauna ed il costo di recesso anticipato di euro 245,90. Il vincolo contrattuale, pertanto, aveva validità sino al 9.9.2019. L’utenza de qua, tuttavia, è migrata verso altro gestore in data 13.2.2019, ovvero antecedentemente alla scadenza del vincolo pattuito. La fattura AL04681237, quindi, appare corretta e dovuta poiché contenente costi di recesso e disattivazione contrattualmente previsti. Vodafone Italia S.p.A. nel contestare, le affermazioni dell’utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso chiede l' integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa. Parte istante replica alla memoria difensiva dell’operatore ribadendo, in sintesi, che è illegittima la richiesta di corrispettivo per recesso anticipato posto che non vi è stato ed insiste nelle richieste formulate in istanza

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito specificato. Orbene, un consumatore ha diritto di recedere dal contratto secondo le previsioni contrattuali, normative e delle delibere Agcom o di trasferire la propria utenza presso altro operatore con il solo obbligo di preavviso, altresì è stabilito che il recesso o il trasferimento debbano essere garantiti senza ritardi e senza penali. Gli unici importi consentiti sono le spese giustificate dai costi dell'operatore, vale a dire quelle spese per cui sia dimostrabile il costo "pertinente e correlato" sopportato dall'operatore per procedere alla disattivazione o al trasferimento dell'utenza. A questo proposito, Agcom ha avuto modo di precisare che "dalla semplice lettura del contratto l'utente deve poter conoscere anche le eventuali spese richieste per l'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento, così da essere agevolato nell'esercizio di tali facoltà, potendone valutare le conseguenze sotto ogni profilo. In ogni caso, l'utente non deve versare alcuna "penale", comunque denominata, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze, poiché gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli giustificati da costi degli operatori e nel caso di passaggio da un operatore all'altro le attività di disattivazione del profilo preesistente coincidono con le lavorazioni tecniche da effettuarsi in fase di attivazione dall'operatore che acquisisce il cliente pertanto, eventuali costi di disattivazione posti a carico dell'utente non sono in linea di massima giustificati in quanto già remunerati dal nuovo gestore. Premesso ciò, la richiesta dell'istante di cui al sub 1) viene parzialmente accolta per i motivi che di seguito si esplicitano. La fattura AL04681237 della quale si chiede il rimborso contiene costi per servizi usufruiti che vanno pagati mentre la somma richiesta a titolo di "totale corrispettivo per recesso /disattivazione", non è dovuta dall'istante in quanto la convenuta non ha provveduto a chiarire le ragioni di tali addebiti o a documentare la corrispondenza dei medesimi ai costi effettivamente sostenuti ed altresì dalla documentazione in atti si rileva che con riferimento all'offerta sottoscritta fra le parti in causa, nessun recesso anticipato è stato effettuato dall'istante atteso che l'offerta attivata sull'utenza mobile il 06.08.2016 prevedeva il profilo tariffario "Casa edition", in associazione all'acquisto del dispositivo "SAMSUNG GALAXY S7 EDGE" a rate con vincolo per 24 o 30 mesi, per cui la rateizzazione massima andava a scadere nel mese di gennaio 2019; atteso che l'istante è migrato in data 13.02.2019 nessun recesso anticipato ha effettuato e pertanto la convenuta per effetto di quanto sopra dovrà rimborsare /stornare quanto richiesto con la fattura sopra indicata a titolo di recesso/disattivazione. La richiesta di cui al punto 2) di indennizzo per mancata risposta reclamo, inviato con raccomandata A/R dalla parte istante istante in data 03.05.2019 e ricevuto dalla convenuta in data 24.05.2019, viene accolta per le motivazioni che seguono. Il reclamo non è stato riscontrato e nulla è stato rappresentato dalla convenuta, in merito ad esso, nella memoria difensiva. Tale condotta obbliga l'operatore ai sensi dell'allegato A alla delibera Agcom n. 347/18/ Cons ad indennizzare l'utente per mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art 2. L'indennizzo sarà calcolato dalla data entro quale l'operatore avrebbe dovuto dare riscontro come da Carta dei servizi e cioè dal 08.07.2019 (45 giorni dopo la ricezione) alla data della conciliazione avvenuta il 08.08.2019 per un totale di giorni 31 e per la complessiva somma di €. 77,50 (2,50 x 31).

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 28/10/2019, è tenuta a rimborsare, per il GU14/195622/2019 presentato dal sig. , nei termini di cui in motivazione, gli importi richiesti a titolo di recesso/disattivazione con la fattura AL04681237 ed altresì è tenuta a corrispondere la somma di €77,50 per mancata risposta a reclamo

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Francesco Di Chiara