

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Deliberazione n. 25 del 26 maggio 2017**

Sono presenti i componenti del Comitato:

<b>ZANELLA</b>	Federica	Presidente
<b>BOSCAGLI</b>	Giulio	Vice Presidente
<b>SAVOINI</b>	Gianluca	Vice Presidente
<b>BORELLA</b>	Diego	
<b>ROLANDO</b>	Stefano	<i>Assente giustificato</i>

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Vodafone Italia S.p.A.

---

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

---

## IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l’art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l’art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l’art. 10;

VISTA la deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTO il Regolamento interno del Co.Re.Com., approvato con propria deliberazione 7 novembre 2013, n. 63;

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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera A.G.Com. n. 179/03/CSP, recante *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la delibera A.G.Com. 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”) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera A.G.Com. n. 73/11/CONS, recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*”, ed in particolare il Regolamento di cui all’allegato A (di seguito “Regolamento indennizzi”);

VISTA l’istanza presentata in data 13 giugno 2016 con cui la sig.ra XXX, ha chiesto l’intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l’operatore Vodafone Italia S.p.A., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

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

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Con l'istanza presentata in data 13 giugno 2016 ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, di cui alla Delibera n.173/07/Cons emanata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (d'ora in avanti A.G.Com.), la sig.ra XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. al fine di dirimere la controversia con Vodafone Italia S.p.a. (d'ora in avanti Vodafone) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia fissa.

#### **1. La posizione dell'istante**

La sig.ra XXX, nell'istanza di definizione e nel corso dell'udienza di discussione, ha rappresentato quanto segue:

Dopo la disdetta inviata al gestore il 1° maggio 2015, veniva contattata dal call center di Vodafone. Alla telefonata rispondeva la figlia della sig.ra XXX che veniva informata del futuro addebito di € 200,00 per il recesso anticipato dai servizi sull'utenza n. XXX. Contestualmente a tale informazione, alla figlia della sig. XXX veniva proposta la sottoscrizione di un nuovo contratto con Vodafone, con la rassicurazione che ciò avrebbe comportato l'annullamento delle penali per recesso relative all'utenza intestata alla madre.

Tuttavia il nuovo contratto non veniva mai attivato mentre veniva addebitata la somma di € 200,00 a titolo di penali per recesso anticipato.

Per tutto quanto sopra esposto La sig.ra XXX chiede:

- i. lo storno dell'importo di € 200,00, addebitato per recesso anticipato;
- ii. l'annullamento immediato dell'attivazione della nuova linea;
- iii. la corresponsione del rimborso delle spese sostenute "per l'espletamento della procedura di reclamo e contestazione, da quantificarsi in € 100,00".

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

Vodafone, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione, ha dichiarato quanto segue:

-che in data 28.7.2015 parte istante inviava raccomandata di disdetta per l'utenza XXX (documento allegato alla memoria);

-che Vodafone cessava il contratto con emissione in data 10.9.2015 della fattura di cessazione del contratto con addebito della somma di € 131,17 relativo ai costi di disattivazione, come previsti dalle condizioni generali di contratto;

-che ad oggi risulta un insoluto di € 322,86 relativo alle fatture emesse dal periodo maggio-settembre 2015;

- in relazione alle asserite dichiarazioni di parte istante in merito ad una eventuale attivazione di linea a nome della figlia, Vodafone ha effettuato ulteriori controlli ma, per mero scrupolo informativo, non si rilevano addebiti a carico della sig.ra XXX e in ogni caso occorre precisare altresì che nulla può essere rilevato, essendo legittimata attiva della presente procedura la sig.ra XXX;

- che Vodafone, a seguito della disdetta ricevuta il 28.7.2015 ha attivato la procedura di cessazione entro i termini previsti dalle condizioni generali di contratto;

Alla luce di quanto sopra esposto, Vodafone richiede il rigetto di tutte le domande di parte attrice perché infondate in fatto e in diritto.

#### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare, si osserva che l'istanza, in generale, soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

Quanto alla richiesta di annullamento immediato dell'attivazione della nuova linea, la stessa non risulta ammissibile in quanto eccedente la competenza di questo Corecom come definita dall'art. 19 del Regolamento di cui alla Delibera n. 173/07/CONS.

Entrando nel merito, la richiesta della parte istante di storno degli addebiti relativi a costi per recesso anticipato non merita accoglimento per le motivazioni qui di seguito esposte.

Preliminarmente si evidenzia la scarsità di allegazioni documentali sia da parte dell'operatore Vodafone che da parte della sig.ra XXX a sostegno delle rispettive ragioni. Dalla lettura della fattura AF13108547 del 10 settembre 2015, documento prodotto da Vodafone, si desume innanzi tutto che al momento dei fatti oggetto della controversia, sull'utenza intestata alla sig.ra XXX era attivo il Pacchetto Casa con l'opzione Sconto € 20,00 per sempre, comprensivo di "Vodafone ADSL e Telefono Start" con l'offerta "Internet key Basic (Navighi sempre gratis fuori casa senza limiti di tempo)". L'addebito contestato ed esposto nella citata fattura si compone delle seguenti voci: € 36,90 quale Corrispettivo per Recesso anticipato/disattivazioni anticipate del Pacchetto Casa; 57,38 quale Contributo per disattivazione linea; € 36,89 quale Contributo recesso anticipato dall'offerta Internet key Basic.

Ora, sempre dalla disamina della fattura contestata, emerge che la cessazione del contratto – a seguito di disdetta ricevuta dall'operatore in data 27 luglio 2015 (come da documentazione prodotta da Vodafone) – è intervenuta entro i 24 mesi dalla data dell'attivazione dei servizi, avvenuta in data 22 ottobre 2013. Considerato che dalle condizioni generali di abbonamento (in vigore al momento della conclusione del contratto) consultabili sul sito dell'operatore, e dunque conoscibili all'utente, emerge che la durata minima del contratto è di 24 mesi e considerato che non vi è contestazione da parte dell'utente in merito alla rilevata anteriorità della disdetta rispetto alla scadenza del contratto, risultano legittimi i costi di applicati per i recesso dalle offerte attive sull'utenza n. XXX. Invero, in base all'art. 19 delle Condizioni Generali di Abbonamento (CGA) Vodafone "*Qualora il Cliente receda dal contratto prima della scadenza determinata dall'offerta speciale, Vodafone potrà chiedere al Cliente un importo forfetario a copertura degli sconti e/o delle promozioni speciali fruite dal Cliente, oltre al contributo per la disattivazione*". Risultano dunque legittimi gli importi addebitati a titolo di corrispettivo per recesso anticipato dalle offerte "Pacchetto Casa Sconto 20,00 Euro per sempre" e "Internet key Basic (Navighi sempre gratis fuori casa senza limiti di tempo)".

Quanto ai costi di disattivazione linea, premesso che alla luce della richiesta formulata dall'istante di storno dei soli "costi di recesso anticipato" gli importi esposti in fattura per la disattivazione della linea non sembrerebbero oggetto di contestazione, si evidenzia che gli stessi risultano parimenti legittimi e, di conseguenza, dovuti. Ciò, sia in base a quanto previsto dal citato art. 19 delle CGA Vodafone (in vigore nel 2013, cioè all'epoca della conclusione del contratto), secondo cui "*Nel caso in cui il cliente decida di recedere dal contratto, Vodafone potrà richiedergli un contributo per la disattivazione della linea per il ristoro dei costi delle attività strettamente connesse alla dismissione o cessione dell'utenza sostenuti a seguito del recesso anticipato e determinati sulla base delle linee guida dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni pari a 40 euro sia in caso di cessazione della linea sia in caso di migrazione verso altro operatore sia in caso di cessazione con rientro in Telecom Italia*", sia da quanto compare sull'informativa relativa al Pacchetto Casa pubblicata sul sito dell'operatore, sia per costante orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che ha sul punto così precisato: «ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 40/2007 (c.d. decreto "Bersani") (...) "*I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni.*" Il comma 4 del medesimo articolo prevede poi che "*L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni vigila sull'attuazione delle disposizioni di cui al presente articolo*". (...), dunque, è la stessa fonte legislativa a riconoscere la facoltà degli operatori telefonici di addebitare, in fase di recesso del cliente, costi giustificati e l'Autorità è competente nella vigilanza sull'attuazione della suddetta normativa e sulle relative modalità. Tanto è vero che, la stessa Autorità, nel febbraio 2009, ha avviato un'attività istruttoria finalizzata ad acquisire il dettaglio dei costi sostenuti dagli operatori nell'effettuazione delle operazioni di disattivazione per verificare la correttezza dei costi stabiliti da ciascun operatore, eliminando alcuni costi ed approvando la previsione di altri, conclusasi con la

pubblicazione sul sito *web* dell'Autorità di quelli che sono i costi che gli operatori possono imporre». (Del. AGCOM 123/14/CIR).

Si rileva infine che i costi di disattivazione esposti nella fattura n. AF13108547 risultano superiori al contributo di € 40,00 previsto dalle Condizioni generali di Contratto. Tuttavia, atteso che dalla fattura n. AF09950918 del 11 luglio 2015 prodotta dall'operatore si evince che la sig.ra XXX usufruiva della dilazione in rate bimestrali del contributo di attivazione (€ 4,92 a bimestre), e considerato che il citato art. 19 delle Condizioni Generali di Contratto, Vodafone precisa che *"Qualora Vodafone offra al Cliente la possibilità di pagare il contributo di attivazione con dilazione di pagamento, il Cliente, se recede prima della fine della dilazione di pagamento (...) sarà tenuto a corrispondere a Vodafone, in un'unica soluzione, anche la quota parte del contributo di attivazione non ancora corrisposta"*, in assenza di precise e circostanziate contestazioni da parte dell'istante l'importo complessivo di € 57,38 è da ritenere legittimamente addebitato e pertanto dovuto.

Infine, quanto alla richiesta di rimborso delle spese per la procedura di reclamo e contestazione, stante la mancata allegazione di documenti comprovanti le spese sostenute per le procedure di reclamo/contestazione, si rigetta la domanda formulata dall'istante rinviando al punto 4. della presente delibera la decisione sulle spese di procedura.

#### **4. Spese di procedura**

Considerato il rigetto delle domande dell'istante, e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione si ritiene equo compensare tra le parti delle spese di procedura.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

### **D E L I B E R A**

1. Il rigetto dell'istanza presentata dalla sig.ra XXX;
2. la compensazione tra le parti della spese di procedura.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.  
dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.  
dott.ssa Federica Zanella

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.  
dott. Massimiliano Della Torre