

---

**ATTI 1.21.1. – 2017/711/GU14**

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Deliberazione n. 39 del 28 luglio 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	

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 30 gennaio 2017 con cui il sig. 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 30 gennaio 2017 ai sensi degli art. 14 e ss. Del. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, il sig. 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 e in particolare l'addebito dei costi di disattivazione e la mancata risposta a reclamo.

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

Il sig. XXX nell'istanza di definizione ha rappresentato quanto segue:

- di avere aderito all'offerta pubblicizzata dalla Vodafone denominata "Offerta Voce tutto compreso e ADSL tutto compreso fino al 26.04.16"
- che, tuttavia, nell'informativa data, non è mai stato reso noto alcun costo per l'attività di cessazione del servizio e inoltre allo stesso non è mai stata consegnata la copia del contratto.
- Che, con fattura n. 23743022463 del 15.5.16, Vodafone addebitava all'utente l'importo di euro 40,00, a titolo di presunto "costo per attività di cessazione servizio", ma si ritiene tale importo "illegittimo, ingiustificato, eccessivo, vessatorio e mai concordato".
- Che, ai sensi dell'art. 1, comma 3, D. L. 31 gennaio 2007 n. 7 (c.d. decreto Bersani), convertito dalla L. 2 aprile 2007, n. 40: "*I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia...devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto e di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate dai costi dell'operatore ...*".
- Che, come reso palese dalla lettera della norma ma soprattutto dall'intenzione del legislatore – volta a favorire la concorrenza piena nel mercato della telefonia – il recesso in parola non deve comportare alcun costo.
- Che solo i costi diversi e quindi quelli non strettamente correlati al recesso ed all'operazione conseguente della disattivazione, potrebbero in astratto essere sopportati dall'utente, ipotesi che non ricorre nel caso di specie.
- Che, inoltre non risulta che la clausola relativa ai costi di cessazione in oggetto fosse inserita nell'originario contratto, con ciò configurandosi la violazione del disposto di cui all'art. 1341, I co., c.c.

Alla luce di tutto quanto esposto l'utente chiede

- 1) la restituzione dell'importo addebitato a titolo di "costo per attività di cessazione servizio", oltre agli interessi legali dalla del pagamento fino all'effettiva restituzione;
- 2) il riconoscimento dell'indennizzo di euro 200,00 per la mancata risposta al reclamo, oltre interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 3) il riconoscimento dell'importo di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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

Vodafone, nella memoria ritualmente depositata ha dichiarato quanto segue:

- l'istante lamenta l'addebito del contributo di cessazione e il mancato riscontro al reclamo.
- nessun reclamo è mai stato inviato al gestore, tanto che non vi è la produzione di alcun documento;
- i costi di disattivazione sono previsti dalla normativa AGCOM;
- il costo di € 40,00 addebitato in fattura risulta conforme con i costi di disattivazione preventivamente sottoposti alla verifica ed approvazione da parte dell' AGCOM (cft. portale AGCOM e una fra tutte Determina n. 413 del 3.10.2016 Corecom Calabria);

- la fattura contenente gli importi oggetto di contestazione risulta non pagata anche per i servizi utilizzati fino a maggio 2016 e non contestati;

Per tutto quanto sopra Vodafone richiede il rigetto di tutte le domande di parte istante perché infondate in fatto e in diritto.

### 3. Motivazione della decisione

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

Entrando nel merito, si ritiene che le richieste della parte istante non meritino accoglimento per le motivazioni qui di seguito esposte.

#### i. Richiesta di rimborso dell'importo addebitato per attività di cessazione del servizio.

Va premesso che la richiesta di rimborso formulata dall'istante – riferita nell'istanza, in prima battuta, ai soli € 40,00 previsti a titolo di costi di disattivazione e, successivamente, all'importo complessivo esposto in fattura di € 74,16 (i.e.) – non è supportata da alcuna prova circa l'avvenuto pagamento dell'importo contestato, e andrebbe letta tutt'al più come richiesta di storno. Va altresì sottolineato che l'utente non ha neppure prodotto la copia della fattura contenente l'importo oggetto di contestazione (contestazione che, peraltro, dalla documentazione agli atti non risulta avvenuta prima della presentazione dell'istanza di conciliazione).

Fatte tali premesse, si ritiene che alla luce dell'istruttoria condotta, la richiesta dell'utente, come sopra riformulata non possa essere accolta.

Come è noto, in relazione ai costi di cessazione/disattivazione/migrazione, per costante orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni: «ai sensi dell'articolo 1, comma 3, L. 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». (Del. AGCOM 123/14/CIR). Detta attività si è conclusa con la pubblicazione sul sito *web* dell'Autorità delle tabelle riepilogative dei costi che gli operatori possono legittimamente imporre.

In linea con quanto appena esposto, l'art. 19 delle Condizioni generali di contratto Vodafone prevede che "*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 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*". Tali condizioni sono pubblicate sul sito del *web* del Gestore, dunque conoscibili con l'ordinaria diligenza dall'utente, e indicano un costo esattamente corrispondente a quello riportato nelle citate tabelle riepilogative approvate da Agcom e pubblicate sul sito *web* dell'Autorità proprio per rendere tali informazioni facilmente accessibili per gli utenti. Da tale conoscenza o conoscibilità - con l'ordinaria diligenza - dei costi applicati dagli operatori discende, per ormai acquisita giurisprudenza dell'Autorità e dei Corecom delegati, la legittimità degli addebiti esposti a tale titolo in fattura (in questo senso si veda, fra le altre, Corecom Calabria Determina Direttoriale n. 177/2016, Del. AGCOM 98/15/CIR).

Alla luce di tutto quanto sopra, si ritiene dunque di dovere rigettare la richiesta di storno formulata dall'utente.

**ii. Richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo telefonico**

Si ritiene priva di pregio la contestazione relativa al mancato riscontro scritto al reclamo telefonico nonché la conseguente richiesta di indennizzo.

Invero, il sig. XXX si limita ad una generica affermazione circa l'effettuazione di un reclamo telefonico, di cui non è neppure indicata una data.

Come è noto, l'art. 8, All. A, Del. Agcom 179/03/CSP prevede che "gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti". Sebbene tale disposizione preveda la possibilità di presentare un reclamo tramite il servizio clienti telefonico (call center), nel caso in esame manca, come detto, l'indicazione della data dell'asserita segnalazione, né è compiutamente indicato il contenuto della stessa. Come è stato in più occasioni affermato dai Corecom delegati, è onere dell'utente specificare, in relazione a ciascun inadempimento dedotto, l'arco temporale di interessamento al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In particolare per quanto riguarda l'inadempimento relativo alla mancata risposta ai reclami, l'utente deve provare la data di invio o effettuazione dei reclami stessi all'operatore, in mancanza della cui indicazione la sua richiesta non può essere accolta (cfr., fra le molte, Dell. Corecom Emilia Romagna 64/2015, Corecom Lazio 33/10 e 50/12).

Pertanto si ritiene che la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo non possa essere accolta.

**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 e si dispone la compensazione 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 dal sig. XXX XXX nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La compensazione tra le parti delle 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