
ATTI 1.21.1. – 2016/5577/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 54 del 28 novembre 2017

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
ROLANDO	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 propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

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 Del. A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *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 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 protocollata in data 3 ottobre 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.), 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 mobile.

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXX, nell'istanza di definizione e nella memoria agli atti della presente procedura, ha rappresentato quanto segue:

in data 13/1/2016 l'istante riceve la fattura AG 00634293 nella quale viene addebitata una somma a titolo di deposito cauzionale. Per tale motivo contatta il call center per sporgere reclamo ufficiale. Viene informato che somma è stata richiesta a seguito di un cambio della promozione che, tuttavia, non è stata dall'utente né richiesta né autorizzata;

in data 14 maggio 2016 riceve la fattura AG 07296733 in cui sono esposti costi per recesso anticipato / disattivazioni anticipate per euro 81,97;

non ha mai ricevuto alcuna nota a credito relativa al deposito cauzionale.

Per tutto quanto sopra esposto il sig. XXX XXX chiede:

- i. lo storno dell'importo di € 150,00, addebitato per deposito cauzionale
- ii. lo storno dell'importo di € 100,00, addebitato per recesso anticipato/disattivazioni anticipate;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo di € 250,00 per la mancata risposta al reclamo;
- iv. la corresponsione del rimborso delle spese sostenute "per l'espletamento della procedura di reclamo e contestazione, da quantificarsi in € 100,00".
- v. Il ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese

2. La posizione dell'operatore

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

- in data 16.12.2015 parte istante, già cliente Vodafone, aderiva - a mezzo "verbal order"- ad un cambio piano da "Vodafone ads" a "Super Ads" per la durata di 24 mesi;

- in data 15.1.2016 Vodafone emetteva fattura con addebito di deposito cauzionale per cambio di modalità di pagamento da carta di credito a bollettino postale a causa di scadenza della carta di credito;

- in data 1.6.2016 Vodafone, a seguito della cessazione del contratto, restituiva in fattura la somma di € 200,00 relativa al deposito cauzionale di € 50,00 addebitato sulla fattura del 16.3.2014 per la sim mobile XXX e la somma di € 150,00 addebitata sulla fattura del 15.1.2016 per i servizi di rete fissa XXX;

- ad oggi risulta un insoluto di € 282,83 portato dalla differenza tra l'insoluto di € 150,00 sulla fattura del 15.1.2016, di € 244,35 sulla fattura del 14.5.2016 e la nota di credito di € 111,52 della fattura del 1.6.2016.

- i costi esposti in fattura risultano corretti;

- il deposito cauzionale di € 150,00 relativo ai servizi di rete fissa è stato addebitato a causa della scadenza della carta di credito sulla quale erano addebitati i pagamenti delle fatture e per la mancata comunicazione di parte istante di nuova indicazione di carta di credito, così come da condizioni generali di contratto;

- i costi di disattivazione per recesso anticipato risultano legittimi in quanto parte istante ha potuto usufruire dei servizi avendo optato per l'applicazione di piani tariffari con una durata minima vincolata. La legittimità della procedura di "riallineamento" (posta in essere da tutti gli operatori di

telecomunicazioni) trova autorevole conferma, tra le altre, nella sentenza n. 1442 resa dal Consiglio di Stato - in sede giurisdizionale - in data 26 gennaio 2010, depositata in data 11 marzo 2010, che ha confermato la sentenza del T.A.R. Lazio – Roma n. 5361/2009 con la quale i primi Giudici, hanno ritenuto legittimo il corrispettivo per recesso anticipato;

- Vodafone non ha mai ricevuto alcun reclamo, tanto che non vi è produzione di alcun documento da parte istante e pertanto si richiede il rigetto della richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo;

- eventuali reclami in merito agli importi indicati nel conto telefonico per il servizio devono essere inoltrati a Vodafone entro e non oltre 45 giorni dalla data di ricezione del conto telefonico, tramite raccomandata con avviso di ricevimento, così come da condizioni generali di contratto;

- Vodafone, a seguito della cessazione del contratto, restituiva in fattura gli addebiti di deposito cauzionale, così come da 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 **ritiro della pratica di recupero crediti** in esenzione spese, 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. XXX a sostegno delle rispettive ragioni.

Dalla lettura della fattura AG 00634293 del 15.1.2016, documento prodotto da Vodafone, si desume innanzi tutto che al momento dei fatti oggetto controversia, sull'utenza di rete fissa intestata alla sig. XXX erano attive l'offerta di Vodafone Super ADSL e l'offerta RELAX casa edition relativa alla sim mobile XXX a far data dal 16.12.2015; viene riportato altresì nel documento che il piano tariffario Vodafone ADSL è stato attivo dal 27.02.2014 al 17.12.2015. Nella successiva fattura AG07296733 del 14.5.2016 risulta addebitata quale Corrispettivo per Recesso anticipato/disattivazioni anticipate la somma di € 81 al netto di IVA (€ 100 I i); si legge inoltre che la fattura AG 00634293 non risulta pagata per un totale di € 150. Infine, nella fattura AG08142658 dell'1.6.2016 si ritrova la somma di – € 200, con la causale "restituzione anticipo chiamate" (si sottolinea che l'importo è esposto con il segno meno) e non è più riportata la numerazione di rete mobile sopra XXX.

Ora, sempre dalla disamina delle fatture contestate, emerge che la cessazione del contratto è intervenuta entro i 24 mesi dalla data dell'attivazione dei servizi, avvenuta in data 17.12.2015. 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 mobile 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 fruiti dal Cliente, oltre al contributo per la disattivazione*".

Sul punto l'orientamento costante dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha 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).

Passando ora ad esaminare la **richiesta di storno dell'importo di € 150,00, addebitato per deposito cauzionale, la stessa** non merita accoglimento in quanto, risulta chiaramente dalla fattura AG08142658 dell'1.6.2016 che Vodafone, a seguito della cessazione del contratto, restituiva la somma di € 200,00 relativa al deposito cauzionale di cui € 50,00 per la sim mobile XXX (addebitati nella fattura del 16.3.2014) e € 150,00 per i servizi di rete fissa XXX (addebitati nella fattura del 15.1.2016); l'importo insoluto di € 282,83 tiene quindi conto delle somme versate dall'utente a titolo di deposito cauzionale che è stato dedotto dalle somme esposte a debito. Parte istante si limita ad affermare nella memoria depositata agli atti della presente procedura di "non avere mai ricevuto alcuna nota a credito relativa al deposito cauzionale" senza fornire, benché onerata, alcuna prova o documento dal quale desumere la mancata restituzione dell'importo limitandosi, a richiederne lo storno.

Anche **la questione relativa alla mancata risposta al reclamo telefonico** si ritiene priva di pregio: la contestazione relativa al mancato riscontro scritto al reclamo telefonico e la conseguente richiesta di indennizzo è da rigettare.

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), puntualmente contestata da controparte.

Come è noto, l'art. 8 dell'All. A alla delibera Agcom n. 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 l'indicazione circa la data dell'asserita segnalazione, né è compiutamente indicato il contenuto. 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, delibere Corecom Emilia Romagna n. 64/2015, Corecom Lazio nn. 33/10 e 50/12). Conclusione che, nel caso di specie, consegue anche all'avvenuta contestazione da parte di Vodafone dell'asserita presentazione di reclami da parte dell'utente. Tacendo poi del fatto che, per le contestazioni delle fatture le CGA di Vodafone prevedono una precisa procedura di reclamo, con specifici termini e modalità di presentazione.

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;

DELIBERA

1. Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. XXX;
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