



Determinazione dirigenziale n. 5/2017

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Vodafone Italia S.p.a. (pratica n. 2017/2008)

IL DIRIGENTE

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, lett. 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;

VISTO il D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni;

VISTA la L. 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi;

VISTA la l.r. 30 dicembre 1999, n. 30, Norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica e utenti (d'ora in avanti Regolamento);

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

VISTA la deliberazione 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;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 276/13/CONS, Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la circolare A.G.Com. 11 febbraio 2011, n. 0006817;

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 deliberazione del Co.Re.Com. Lombardia 13 gennaio 2011 n. 1, con la quale il Comitato ha confermato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la delega per la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Corecom;

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 20 marzo 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;

VISTE la nota del 20 aprile 2017, con la quale il funzionario delegato dal responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTO il verbale dell'udienza del 11 luglio 2017;

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

VISTA la proposta del funzionario delegato all'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 20 marzo 2017 ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com. 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 rete fissa/adsl.

1. La posizione dell'istante

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

- il sig. XXX aveva aderito all'offerta pubblicizzata dalla società di telefonia denominata "Vodafone ADSL e telefono completo – Contributo rete fissa fino al 10.03.16".
- il sig. XXX verificava che nella fattura n. AG04008332 del 16.3.16 Vodafone esponeva a titolo di costo per "recesso anticipato/disattivazioni anticipate: pacchetto casa al mese e migrazione linea" l'importo di euro 50,83;
- l'utente verificava altresì che la società di telefonia esponeva illegittimamente nella fattura n. AG10709177 del 13.7.16 l'addebito dell'importo di euro 44,16, a titolo di presunto costo per "disattivazione mancato pagamento";
- inoltre la società indebitamente fatturava l'importo pari ad Euro 78,71;
- tutti gli addebiti citati corrispondono ad oneri del tutto illegittimi, ingiustificati, eccessivi, vessatori e mai concordati.

Sulla base di tali premesse il sig. XXX chiede:

- i. lo storno di € 50,83;
- ii. lo storno di € 44,16;
- iii. lo storno di € 78,71;
- iv. il riconoscimento dell'indennizzo di € 120,00 a causa dell'attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti oltre interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- v. il riconoscimento dell'indennizzo di € 250,00 per la mancata risposta al reclamo, oltre interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- vi. il riconoscimento di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata l'operatore ha rappresentato quanto segue:

- con l'istanza presentata avanti al Co.Re.Com., il sig. XXX contesta la fattura n. AG04008332 del 16/3/2016, contenente l'importo di euro 50,83 richiesto a titolo di costo di migrazione verso altro operatore, e la fattura n. AG10709177 del 13/7/2016 contenente l'importo di euro 44,16 richiesto a titolo di disattivazione mancato pagamento e chiede lo storno delle predette fatture;
- l'istante sostiene l' illegittimità e l'ingiustificatezza di tali costi richiesti dalla compagnia telefonica affermando che della debenza di tali costi, non fosse stato messo a conoscenza.
- l'istante lamenta altresì l'attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti;
- la contestazione avente ad oggetto l'illegittimità del costo di disattivazione è infondata in quanto tale costo, fatturato nell'ultimo conto emesso, è dovuto conformemente all'art. 1 della Legge 40/2007 (c.d. decreto "Bersani"). Anche le "Linee Guida della Direzione Tutela dei Consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge", prevedono che gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli "giustificati" da "costi" degli operatori. In particolare, come previsto anche in "I diritti dei consumatori nel mercato dei servizi di comunicazione elettronica" di A.G.Com., i costi che "l'operatore può richiedere in sede di recesso anticipato sono soltanto quelli strettamente connessi alle attività necessarie alla lavorazione del recesso";
- la legge n. 40/2007 prevede inoltre che "L'Autorità' per le garanzie nelle comunicazioni vigila sull'attuazione delle disposizioni di cui al presente articolo e stabilisce le modalità

- attuative delle disposizioni di cui al comma 2";
- dunque i costi di disattivazione applicati all'istante sono dovuti in base a quanto previsto dall'art. 1 della Legge Bersani, oltre che conformi con quanto sancito a livello di norma primaria *"in quanto sottoposti ad attenta analisi di vigilanza da parte dell'Autorità chiamata dalla stessa Legge a vigilare ossia l'AgCom"*;
- inoltre l'istante, nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto per l'attivazione dell'utenza oggetto della presente procedura, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati;
- in ogni caso, eventuali contestazioni relative agli importi contenuti in fattura, devono essere presentate entro 45 giorni dalla data di ricezione ma il sig. XXX, non ha mai inoltrato alcun reclamo scritto a contestare l'applicazione dei costi oggetto dell'istanza di conciliazione e definizione;
- con riferimento alla contestazione relativa alla presunta attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, alcuna prova è stata fornita dall'istante in ordine a tale doglianza. Si ricorda che, come stabilito dalla Del. A.G.Com. 3/11/CIR, "Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo". Si rileva anche la mancata allegazione da parte dell'utente delle fatture e della loro contestazione, circostanza che non permette allo stesso di ottenere alcuno storno o indennizzo per l'asserito e presunto malfunzionamento. Al tal proposito, la Del. A.G.Com. 70/12/CIR, ha espressamente stabilito che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: con riferimento al caso di specie, per ottenere il rimborso di spese asseritamente versate a titolo di penale, avrebbe dovuto fornire la prova dei pagamenti, nonché dell'avvenuta contestazione delle fatture (...)".
- la domanda relativa alla corresponsione dell'indennizzo di euro 250,00 per mancata risposta al reclamo, infine, deve essere rigettata in quanto non vi è prova di reclami presentati dall'utente.

Sulla base di tutto quanto esposto Vodafone insiste per il rigetto integrale delle richieste formulate dal sig. XXX.

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, le richieste della parte istante meritano solo un accoglimento parziale per le motivazioni qui di seguito esposte.

i. **Richiesta di storno dell'importo addebitato a titolo di "recesso anticipato/disattivazioni anticipate: pacchetto casa al mese e migrazione linea".**

Con riferimento alla richiesta di storno degli addebito per recesso anticipato e migrazione linea, preliminarmente si evidenzia la pressoché totale carenza di allegazioni documentali da parte dell'istante. Ciò premesso, dalla lettura della fattura n. AG04008332 del 16/3/2016, documento prodotto da Vodafone, si desume che al momento dei fatti oggetto della controversia, sull'utenza intestata al sig. XXX era attiva l'offerta ADSL Pacchetto Casa. Si desume altresì che l'importo complessivo addebitato a titolo di "recesso anticipato/disattivazioni anticipate" di 50,83 (oltre IVA) si compone della voce "Contributo per recesso anticipato" per l'importo di € 22,14 (oltre IVA), e della voce "Contributo migrazione linea" per l'importo di € 28,69 (oltre IVA).

Ora, rispetto alla prima voce di costo, sebbene l'art. 19 delle Condizioni Generali di Abbonamento (CGA) Vodafone, preveda che *"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”, non risulta provato dalla documentazione prodotta da Vodafone che l’offerta attiva sulla linea intestata al sig. XXX avesse una durata minima, né risulta provato che la migrazione ad altro gestore sia avvenuta prima della scadenza di tale periodo. Ne consegue che l’addebito di € 22,14 (oltre IVA) esposto in fattura per recesso anticipato, risulta illegittimo e indebitamente fatturato. La richiesta di storno formulata dall’utente in merito a tale importo va pertanto accolta.

Quanto ai costi di migrazione di € 28,69 (al netto di IVA), essi risultano legittimi e, di conseguenza, dovuti. Ciò, sia in base a quanto previsto dal citato art. 19 delle CGA Vodafone (“*Nel caso in cui il Cliente decida di recedere dal contratto, o invii, a norma del precedente art. 7, disdetta dal contratto, Vodafone potrà richiedere a titolo di commissioni, un contributo per la disattivazione della linea per il ristoro dei costi delle attività strettamente connesse alla disattivazione o cessazione dell’utenza, sostenuti a seguito della disdetta o del recesso, pari a 35 euro nel caso di migrazione verso altro operatore, 70 euro nel caso di cessazione della linea ADSL e 60 euro nel caso di cessazione della linea Fibra*”), 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).

La richiesta di rimborso (o storno) degli importi addebitati a titolo di costi di migrazione non può pertanto essere accolta.

ii. Richiesta di storno dell’importo di 44,16

La richiesta di storno dell’importo di Euro 44,16, esposto nella fattura n. AG10709177 del 13/7/2016 a titolo di costo per “add. disatt. mancato pagamento” merita accoglimento. Non risulta infatti provato dall’operatore, pur in tal senso onerato, il fondamento e dunque la legittimità di tale addebito. La lettura della fattura non consente di chiarire con esattezza la natura dell’addebito, essendo la causale eccessivamente generica, e né la memoria presentata dall’operatore, né la documentazione alla stessa allegata chiariscono a che cosa si riferisca il costo esposto o le ragioni della sua debenza da parte dell’utente.

Considerato che l’importo di Euro 44,16, indebitamente fatturato, è l’unica voce di costo esposta nella fattura del 13/7/2016 (accanto alle spese di spedizione), ne consegue dunque il diritto del sig. XXX allo storno della fattura n. AG10709177.

iii. Richiesta di rimborso di Euro 78,71

Tale richiesta non risulta meritevole di accoglimento. L’utente si limita ad affermare la circostanza dell’addebito di tale somma, senza nulla specificare in merito alla fattura in cui sarebbe stata esposta, senza produrre alcun documento atto a provare l’addebito né alcun reclamo da cui evincere elementi utili al fine di definire minimamente quanto contestato dall’utente.

L’assoluta genericità della contestazione e la totale carenza di allegazioni determina inevitabilmente il rigetto della domanda formulata dal sig. XXX.

iv. **Richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti**

Per le stesse motivazioni di cui al punto precedente, ossia l'estrema genericità della richiesta e la mancanza di riferimenti in ordine alla tipologia dei servizi asseritamente attivati ma non voluti, nonché la prova di tale attivazione, la richiesta dell'utente non può che essere rigettata.

v. **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 richiesta di indennizzo a fronte di un reclamo di cui non è precisato nulla: né data, né modalità di effettuazione. 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.

4. Spese di procedura

Considerato il solo parziale accoglimento delle domande dell'istante, e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione (in particolare le offerte di composizione bonaria della controversia formulate dall'operatore durante l'intera procedura) si dispone la in favore dell'utente la liquidazione delle spese di procedura per l'importo di € 50,00.

Alla luce di tutte le considerazioni esposte,

D E T E R M I N A

L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal sig. XXX nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

- La società Vodafone Italia S.p.A.:

- i. è tenuta a riconoscere in favore dell'istante, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura;
- ii. è tenuta a stornare l'importo di € 22,14 (oltre IVA) esposto nella fattura n. AG10550001 del 16/3/2016;
- iii. è tenuta a stornare la fattura n. AG10709177 del 13/7/2016.

Si rigetta ogni altra richiesta.

- La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Milano, 13 ottobre 2017

Il dirigente
Dott. Massimiliano Della Torre

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

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
Dott. Massimiliano Della Torre