



Determinazione dirigenziale n. 03/2017

Oggetto: Definizione della controversia XXX/Vodafone Italia S.p.a. (pratica n. 2015/5637)

#### 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, 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;

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.mm.ii., *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 Del. 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 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. 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 Del. 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 propria Del. Co.Re.Com. 13 gennaio 2011 n. 1, con la quale il Comitato ha confermato al Dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com. 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 Co.Re.Com.;

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

VISTA l'istanza presentata in data 6/10/2016 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;

VISTE la nota del 4 maggio 2015, 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 16 gennaio 2016;

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 5 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 mobile.

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

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

- in data 15 aprile 2016 l'utente riceveva fattura AG05414026 contenente addebito per recesso anticipato/disattivazioni anticipate;
- successivamente contattava il call-center per sporgere reclamo ufficiale;
- l'operatore non comunicava il numero identificativo del reclamo telefonico e non forniva risposta in forma scritta.

Per tutto quanto sopra esposto il sig. XXX chiede:

- lo storno dell'importo di € 110,03, addebitato per recesso anticipato/disattivazioni anticipate;
- la corresponsione dell'indennizzo di € 100,00 per la mancata risposta al reclamo;
- 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:

- in data 23 marzo 2015 parte istante aderiva alla proposta di abbonamento per i servizi di fonia e dati con durata di 24 mesi;
- Vodafone, a seguito di richiesta di migrazione dell'utenza, avvenuta il 17 marzo 2016, emetteva fattura il 15 aprile 2016.
- i costi in fattura risultano corretti e, in particolare, risultano legittimi i costi applicati per recesso anticipato; parte istante ha invero potuto usufruire dei servizi Vodafone 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 parte istante si limita ad indicare nella descrizione dei fatti di non aver ricevuto il numero identificativo del contatto attraverso il call center, senza allegare alcun documento;

- 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.

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

Si precisa che, a mero fine conciliativo, l'operatore in sede di udienza di discussione ha proposto a definizione bonaria della controversia, la corresponsione di € 50,00 in favore dell'utente.

### 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 per recesso anticipato/disattivazioni anticipate.

Con riferimento alla richiesta di storno, preliminarmente si evidenzia la pressoché totale carenza di allegazioni documentali sia da parte dell'operatore Vodafone che da parte del sig. XXX a sostegno delle rispettive ragioni. Dalla lettura della fattura n. AG05414026, unico documento prodotto da entrambe le parti relativamente al rapporto contrattuale tra loro in essere, si desume innanzi tutto che al momento dei fatti oggetto della controversia, sull'utenza intestata al sig. XXX era attiva l'offerta Super ADSL Family. Si desume altresì che l'importo complessivo di € 90,19 (oltre IVA) addebitato a titolo di "recesso anticipato/disattivazioni anticipate" si compone della voce "Contributo di attivazione Offerte casa" per l'importo di € 61,50 (oltre IVA), e della voce "Contributo migrazione linea" per l'importo di € 28,69 (oltre IVA).

Ora, sebbene risulti quale circostanza pacificamente acquisita agli atti che l'offerta Super ADSL Family avesse una durata minima di 24 mesi (stante la mancanza di contestazioni della parte istante e verificato quanto pubblicato sul sito dell'operatore relativamente a tale offerta), e che la migrazione ad altro gestore sia avvenuta prima di tale scadenza, appare evidente che l'operatore non ha addebitato alcun contributo per recesso anticipato (pur previsto dall'art. 19 delle Condizioni Generali di Abbonamento (CGA) Vodafone, laddove si precisa 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*"), bensì i soli costi di migrazione di € 28,90 (al netto di IVA, per un totale di € 35,00 I.i.), che 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 cessione 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 da quanto compare sull'informativa relativa all'offerta Super ADSL Family 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).

Per quanto riguarda l'addebito qualificato in fattura come "Contributo attivazione offerte Casa" di € 61,50 (oltre IVA), 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"*. Con specifico riguardo a tale addebito, tuttavia, l'operatore, benché in tal senso onerato, non ha fornito alcuna prova circa l'effettiva debenza del contributo da parte del sig. XXX. Pertanto il relativo importo esposto in fattura non risulta dovuto e dovrà essere oggetto di storno (o di rimborso qualora già corrisposto) da parte dell'operatore.

#### 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), 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 delegato, 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.

#### iii. **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 solo parziale accoglimento delle domande dell'istante, e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione (in particolare l'offerta di composizione bonaria della controversia formulata dall'operatore durante l'udienza svoltasi ai sensi dell'art. 16 del Regolamento di cui alla Del. 173/0/CONS) e si dispone 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 nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

- La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta:
  - i. a rimborsare in favore dell'istante, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura;
  - ii. a stornare l'importo di € 61,50 (oltre IVA) esposto nella fattura n. AG05414026 (o a rimborsare all'utente il predetto importo, qualora già corrisposto dalla parte istante, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza).
- a comunicare, altresì, a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Milano, 3 maggio 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