

ATTI 1.21.1. – 2017/7932/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 7

del 15 gennaio 2020

Sono presenti i componenti del Comitato:

SALA	Marianna	Presidente
PERIN	Claudia	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
CAVALLIN	Mario	
DONADONI	Pierluigi	

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

La struttura proponente:

Il Dirigente Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali

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. 01 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.*;

RICHIAMATO 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 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

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 protocollata in data 12 dicembre 2017 con cui il signor 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 dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

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

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza protocollata in data 12/12/2017 ai sensi degli artt. 14 e ss. del "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*", approvato con Del. A.G.Com. 173/07/CONS, il signor XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia contro Vodafone Italia S.p.a. avente ad oggetto contestazioni relative alla fatturazione e malfunzionamento della linea adsl.

1. La posizione dell'istante

Il signor XXX, nell'istanza di definizione ha rappresentato:

- di essere intestatario di una linea adsl gestita dall'operatore Vodafone e di aver rilevato come detta linea, pur rispettando gli standard minimi garantiti di connessione, risultava instabile e insufficiente perché ancorata ad una tecnologia obsoleta e in disuso;
- di avere, pertanto, segnalato la scarsa qualità del servizio all'operatore formulando espresso reclamo, senza mai ottenere riscontro;
- di essere stato costretto, perdurando l'inadeguatezza del servizio, a recedere dal contratto di fornitura;
- di essersi visto addebitare da Vodafone (che aveva dato seguito alla disdetta) costi per recesso anticipato, esposti nell'ultima fattura del 13 ottobre 2016;
- di non essere mai stato informato circa la sussistenza di detti i costi che, peraltro, sarebbe comunque illegittimi se non adeguatamente motivati;

Sulla base di tutto quanto esposto il signor XXX formula le seguenti richieste:

- i. richiesta di storno dell'addebito relativo al recesso anticipato quantificato in Euro 200,00;
- ii. richiesta di corresponsione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo da quantificarsi in Euro 300,00;
- iii. richiesta di pagamento delle spese della procedura per Euro 100,00;
- iv. richiesta di storno integrale dell'insoluto;
- v. richiesta di ritiro della pratica di recupero crediti.

2. **La posizione dell'operatore**

L'operatore Vodafone Italia S.p.a. ha depositato memoria con la quale ha esposto:

- di non aver mai ricevuto alcuna segnalazione relativo al malfunzionamento della linea adsl intestata all'istante;
- di aver regolarmente erogato il servizio richiesto e aver proceduto all'emissione delle fatture;
- di aver cessato l'erogazione del servizio dietro richiesta dell'istante in data 10 settembre 2019;
- di aver applicato costi per il recesso anticipato previsto contrattualmente nella misura di Euro 153,31 in ossequio alle previsioni contrattuali e alla carta dei Servizi;
- che le altre somme richieste attengono a voci differenti quali la mancata restituzione della Vodafone Station (fattura del dicembre 2016), costi per l'utilizzo del servizio nel periodo antecedente la cessazione della linea (fatture di agosto e settembre 2016), oltre ai costi per i solleciti di pagamento;
- che a carico all'istante risulta un insoluto di complessivi Euro 513,22 per il mancato pagamento di n° 4 fatture risalenti ai mesi di agosto, settembre, ottobre e dicembre 2016;

Vodafone chiede, quindi, il rigetto integrale delle richieste formulate dal signor XXX .

3. Motivazione della decisione

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

a) in merito alla richiesta sub i) richiesta di storno dell'addebito relativo al recesso anticipato quantificato in Euro 200,00.

Si osserva che né l'istante, né l'operatore producono la fattura contemplante i costi per recesso anticipato; tuttavia Vodafone dichiara di aver esposto in fattura costi per recesso anticipato nella misura di Euro 153,31 e di ritenere tale pretesa legittima in ragione delle previsioni contrattuali e della Carta dei servizi.

La richiesta di storno viene quindi esaminata limitatamente all'importo di Euro 153,31 e non per il diverso di Euro 200,00 richiesto dall'istante, che non trova riscontro documentale.

Alla luce dell'istruttoria condotta, si ritiene che la richiesta dell'istante non possa trovare accoglimento.

Si rileva infatti che le condizioni generali di contratto Vodafone prevedono il pagamento di un corrispettivo per l'ipotesi in cui l'utente receda dal contratto prima della sua naturale scadenza.

La legge 40/2007 - applicabile anche agli utenti "business" nel caso di sottoscrizione di contratti per adesione - ha stabilito che, in caso di recesso anticipato, l'operatore possa addebitare solo i costi effettivamente sostenuti per gestire la pratica di recesso; tuttavia la giurisprudenza del Consiglio di Stato (sentenza n° 1442/2010) ha reputato legittima la pratica commerciale che subordina l'applicazione di uno sconto o di una promozione tariffaria, all'impegno da parte dell'utente di non esercitare il recesso prima di un certo termine: in sostanza, al fine di godere dei vantaggi connessi alla promozione, l'utente rinuncia al diritto di recesso per un periodo concordemente predeterminato, normalmente pari a 12, 24 o 30 mesi.

In materia, sono state recentemente emanate le Linee Guida approvate dall'Agcom all'Allegato B della delibera Agcom 204/18/ CONS finalizzate a garantire che in caso di disdetta prima della scadenza di una promozione, i costi addebitabili all'utente siano equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione.

Nel caso in esame, le condizioni generali di contratto prevedono già una “graduazione” della penale in ragione del numero di mesi “residuo” di durata contrattuale e si ritiene che la relativa quantificazione operata da Vodafone per Euro 153,31 possa considerarsi congrua secondo i parametri indicati dalle Linee Guida richiamate.

Pertanto, la richiesta di storno dell’addebito relativo ai costi per il recesso anticipato non può essere accolta.

b) in merito alla richiesta sub *ii*) di richiesta di corresponsione dell’indennizzo per la mancata risposta al reclamo da quantificarsi in Euro 300,00

L’istante sostiene di aver inviato reclamo ufficiale all’Operatore e di non aver ricevuto alcun riscontro; tuttavia, omette di allegare documentazione probatoria a sostegno di tale assunto e, soprattutto, omette di fornire i necessari riferimenti temporali che sono elemento indispensabile al fine di valutare sia l’effettiva sussistenza della fattispecie, sia l’eventuale quantificazione dell’indennizzo.

Pertanto, l’operatore contesta la circostanza sostenendo di non aver mai ricevuto alcuna segnalazione e pertanto, in mancanza di documenti o altri elementi atti a comprovare l’effettiva presentazione del reclamo, la richiesta di riconoscimento dell’indennizzo per mancata risposta al reclamo deve essere rigettata.

c) in merito alla richiesta sub *iii*) di richiesta di storno integrale dell’insoluto

L’insoluto a carico dell’istante ammonta ad Euro 513,22 e trova titolo in n° 4 fatture rimaste inevase e relative al corrispettivo per la fruizione del servizio adsl, all’addebito per i costi del recesso anticipato di cui al paragrafo precedente, alla mancata restituzione della Vodafone Station.

Poiché l’istante non ha sollevato contestazioni rispetto alla fatturazione dei costi inerenti il servizio adsl, regolarmente fruito fino alla cessazione della linea conseguente alla disdetta, né rispetto all’addebito per la mancata restituzione dell’apparato, la richiesta di storno integrale dell’insoluto è infondata e non può essere accolta.

d) in merito alla richiesta sub *iv*) di ritiro della pratica di recupero crediti

Tale richiesta non merita accoglimento, giacché considerata la legittimità delle fatture emesse dall'operatore, come motivato al punto che precede, non può che considerarsi legittima la pretesa di pagamento.

4. Spese di procedura

Considerato l'integrale rigetto dell'istanza presentata dal signor XXX , si dispone la compensazione delle spese tra le parti.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

1. il rigetto delle istanze presentate dal signor XXX per le ragioni di cui in premessa;
2. la compensazione delle spese di procedura.

Il Il Dirigente del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
Roberto Saini

La Presidente del CORECOM
Marianna Sala

È 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. 01 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.

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 del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
Roberto Saini