

Verbale n. 12

Adunanza del 24 luglio 2017

L'anno duemiladiciassette, il giorno ventiquattro del mese di luglio, in Torino, alle ore nove e trenta, presso la sede del Corecom, piazza Solferino 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario, e con l'assistenza di Marita Gugliermetti nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 58 – 2017

Oggetto: Definizione della controversia GU14 – 389/2016 – XXX TONNERA / VODAFONE ITALIA S.p.A. (già Vodafone Omnitel BV).

VISTA la legge 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 legge 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 decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 Assemblies 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, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 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'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza GU14 n. 1.11.12.5/389/2016 con cui il Sig. XXX Tonnera ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Vodafone Italia S.p.A. (già Vodafone Omnitel BV, di seguito, Vodafone) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la memoria presentata dal gestore;

VISTA la nota con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione;

UDITE le parti nell'udienza del 07.03.2017;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario avv. Vittorio Del Monte;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia.

L'istante nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- di avere sottoscritto con Vodafone, in data 10.12.2015, un contratto di telefonia sia fissa che mobile;
- di avere riscontrato, alcuni giorni dopo l'installazione del router, difficoltà nel collegamento sulla rete notando un sensibile calo di velocità nella connessione;
- che, non essendo particolarmente soddisfatto del prodotto, accettava l'occasione - che gli veniva offerta tramite sms dal gestore a fronte della modifica unilaterale del piano tariffario - di poter recedere dal contratto senza penali, entro 30 gg. dal ricevimento della comunicazione;
- di aver pertanto dato disdetta esercitando i diritti previsti dalla legge;
- di essersi però visto addebitare, nella fattura AG04499646 del 02.04.2016, le somme di € 298,43 quale corrispettivo per recesso anticipato e di € 122,95 per recesso anticipato "Offerta Rate".

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1) copia conforme all'originale del contratto sottoscritto (registrazione del verbal – order) con annessi profili commerciali e condizioni contrattuali da inviare entro il termine di dieci giorni dal ricevimento dell'istanza di definizione a : XXX, facendo presente che tale richiesta avrà validità di reclamo;

2) indennizzo di € 1,00 al giorno per mancata risposta al reclamo a partire dalla data del 04.08.2016 fino alla data dell'accoglimento delle richieste di cui ai punti 1, 2, 3 e 4; in mancanza di tale condizione, fino alla data della definizione (precisando che, alla data di presentazione del formulario introduttivo, l'indennizzo ammonta ad € 108,00);

3) rimborso delle somme pagate impropriamente, perché motivate come corrispettivo per recesso anticipato, nella fattura AG04499646 del 02.04.2016 e, nello specifico, € 298,43 per corrispettivo per recesso anticipato ed € 122,95 per recesso anticipato "Offerta rate" più IVA, per un totale di € 421,38 più IVA;

4) richiesta di un indennizzo per scorrettezza commerciale, quantificabile in € 300,00.

L'istante precisa inoltre che detti indennizzi sono calcolati alla data del 20.11.2016 e, pertanto, *"saranno oggetto di ricalcolo"*.

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- che il Sig. Tonnera, già cliente Vodafone, aderiva in data 08.12.2015 alla proposta di abbonamento cd. "Super Adsl" per la numerazione di rete fissa, alla proposta cd. "Relax Casa Edition" per la numerazione di rete mobile oltre la rete dati con la fornitura di apparato denominato "VF SMART ULTRA" a pagamento rateale per 24 mesi;
- di aver comunicato, mediante la fattura AG01208846 del 02.02.2016, le modifiche contrattuali e, contestualmente, le modalità per recedere dal contratto senza costi di recesso;
- di aver proceduto, in data 11.03.2016, alla richiesta di portabilità di altro operatore, come previsto dalla normativa AGCOM;
- di avere emesso, in data 02.04.2016, la fattura con addebiti in unica soluzione delle rate rimanenti dell'apparato per un totale di € 122,95, oltre ai costi di recesso anticipato dei servizi;
- di non avere ricevuto dall'utente alcuna comunicazione di recesso per modifica delle condizioni contrattuali a mezzo raccomandata;
- che nessun reclamo gli è stato mai inviato in relazione alla lentezza di navigazione del servizio internet né in relazione alla contestazione dei costi di recesso anticipato, come invece asserito dall'istante e che, pertanto, la relativa richiesta di indennizzo deve essere rigettata;
- che nessun documento è stato prodotto in ordine a quanto rappresentato;
- che i costi di disattivazione per recesso anticipato risultano legittimi in quanto l'istante ha potuto usufruire dei servizi avendo optato per l'applicazione di piani tariffari con una durata minima vincolata oltre che per la fornitura di apparato con pagamento rateale;

- che la procedura cd. 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 26.01.2010, 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;
- che il Comitato adito non è competente per le richieste del cd. “obbligo di fare”, né per le richieste di indennizzo per “scorrettezza commerciale”;
- di essere comunque disponibile, ferme restando le eccezioni come sopra dedotte, a riconoscere in favore dell’utente, a mero titolo conciliativo e senza riconoscimento di responsabilità alcuna, la somma di € 100,00.

Entro i termini assegnati dall’Ufficio, l’istante non ha replicato alla memoria difensiva presentata dal gestore.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.

A) Sul rito.

Preliminarmente si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile, ad eccezione della domanda posta *sub* n. 1) in quanto non rientrante nell’ambito delle competenze decisorie del Corecom adito, come definite dall’art. 19 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (ai sensi del quale: *“L’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”*), tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive, infatti, il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l’operatore al rimborso e/o storno di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi), nonché di quella posta *sub* n. 4) (richiedente la corresponsione di € 300,00 a titolo di pratica commerciale scorretta) in quanto non ammissibile in questa sede ai sensi dell’art. 19, commi 4 e 5 del già citato Regolamento (v. sull’argomento, in particolare, la delibera n. 92/14/CIR).

B) Nel merito.

Sulle rimanenti domande poste dall’istante si osserva quanto segue.

La richiesta *sub* n. 2) di indennizzo per mancata risposta al reclamo a partire dalla data del 04.08.2016 non può essere accolta, in quanto l’omessa allegazione dello stesso, unitamente alla mancata produzione del report o della ricevuta attestante l’avvenuto ricevimento da parte del gestore, non permettono – alla luce della estremamente succinta esposizione dei fatti - di poter imputare a quest’ultimo l’eventuale mancato riscontro.

Analogo carattere di genericità e di carenza documentale permea la problematica relativa alle contestazioni dei costi di recesso posta al punto n. 3).

La mancata produzione e, soprattutto, datazione della comunicazione di disdetta non ha permesso infatti di accertare se la stessa fosse stata inoltrata entro il termine di trenta giorni

assegnato da Vodafone al fine di poter recedere in esenzione spese, con impossibilità, quindi, di poter accogliere la richiesta di rimborso della somma di € 298,43.

Analogamente, la scarsa descrizione dei fatti resa dall'istante, l'assenza di documentazione a sostegno ed integrazione di quanto descritto ed, altresì, la mancata presentazione di repliche entro i termini assegnati, non hanno consentito di conferire certezza sulla natura, tipologia del contratto e sulle condizioni dello stesso, con impossibilità di confutare quanto affermato da Vodafone anche in ordine al fatto che l'utente godesse di un'offerta con durata minima vincolata (corredata di vendita rateale di apparato) e con impossibilità, quindi, di poter effettuare valutazioni in ordine al richiesto rimborso dell'ulteriore voce pari ad € 122,95.

Per tutte le ragioni sopraesposte, alla luce della complessiva indeterminatezza e genericità dell'oggetto del contenzioso e della totale assenza di documentazione che non ha permesso la verifica di elementi probanti e circostanziati (v., tra le altre, la delibera n. 70/12/CIR, dove, in materia di onere della prova, si stabilisce che *“la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente”*), si ritiene che le richieste poste *sub nn. 2) e 3)* debbano essere respinte.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

Il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. XXX Tonnera, residente in XXX, contro l'operatore Vodafone Italia S.p.A. (già Vodafone Omnitel BV), in persona del legale rappresentante *pro tempore*.

Ai sensi dell'art. 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 dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte