

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/158937/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)

IL DIRETTORE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito Regolamento Indennizzi;

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 del Corecom Piemonte n. 87-2016 del 28 novembre 2016, n. 4, con la quale, ai sensi dell’art. 19, comma 7, del Regolamento e dell’Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell’Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

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 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

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

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 28 novembre 2017;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 02/08/2019 acquisita con protocollo N. 0345556 del 02/08/2019 VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

Secondo la ricostruzione di parte istante, al momento del cambio di modalità di pagamento (da RID a bollettino postale) l’operatore Vodafone ha addebitato i costi per anticipo conversazioni, costi che non sono stati restituiti al momento della disdetta. Inoltre il gestore ha altresì richiesto i costi del recesso anticipato, nonostante quanto previsto dalla legge 40/2007. Tutto ciò premesso, l’istante richiede: 1) la restituzione di € 90,00 per anticipo conversazioni; 2) lo storno della fattura n. AL08300728 del 28 Maggio 2019 3) le spese di procedura. Nella replica agli scritti difensivi dell’operatore, parte ricorrente eccepisce che in ogni bolletta di Vodafone venivano addebitati 10,00 € per “variazione modalità di pagamento”, per una somma complessiva di di 90,00 €, costi da considerarsi come “anticipo conversazioni” o “deposito cauzionale” che devono essere restituiti a fine contratto, anche in considerazione del fatto che l’istante ha corrisposto tutte le fatture, ad eccezione della fattura di chiusura n. AL08300728 per costi non riconosciuti, quali: ulteriore “addebito variazione modalità di pagamento” per altri 10,00 € e i costi di disattivazione, nonostante la Legge 40/2007.

La società Vodafone S.p.A., nella propria memoria, ha rappresentato nel merito quanto segue: “l’addebito in fattura dei costi di recesso pari ad €90 non risulta applicato in alcuna fattura. Nel merito, nella fattura AL08300728 del 8 maggio 2019 troviamo complessivi €73 (i.i.) a titolo di recesso oltre a costi per canoni,

dispositivi ed €12 (i.i.) per “addebito variazione modalità di pagamento”, in ottemperanza alla delibera 179/03/CSP ed all’art. 11 delle Condizioni Generali di Contratto in cui si dichiara che “Vodafone si riserva la facoltà di addebitare al cliente i costi operativi sostenuti in caso di mancato pagamento delle fatture”. 2 .La richiesta di indennizzo. Limitazioni convenzionali di responsabilità Appurata l’assenza di prova della contestazione e l’assenza di responsabilità in capo a Vodafone, in ordine agli indennizzi richiesti è opportuno richiamare la disciplina generale della Carta Servizi, conosciuta dall’istante al momento della sottoscrizione del contratto e delle relative condizioni generali per i contratti Vodafone. In primo luogo va rilevato che nella quantificazione dell’indennizzo richiesto, parte istante non tiene conto della limitazione convenzionale di responsabilità prevista dalla Carta Servizi Vodafone. Nella Carta Servizi infatti si precisa che vengono individuati limiti quantitativi al risarcimento del danno. Tale previsione costituisce clausola penale nella quale viene contenuto l’ammontare del risarcimento nell’ambito quantitativo previsto dalla convenzione contrattuale. E’ una pattuizione accessoria intesa a rafforzare il vincolo contrattuale e non ha solo la funzione di attuare una liquidazione e forfetaria del danno ma anche di prevedere una limitazione convenzionale (Cass. 26 maggio 1980 n. 3443), può essere considerata come una predeterminazione consensuale alla quale è anche associata una funzione indennitaria. La penale, in altri termini, configura, infatti, una liquidazione preventiva ed onnicomprensiva dei danni da inadempimento (o da ritardo nell’adempimento) concordata dalle parti. Pertanto, nella denegata ipotesi con cui i reclami oggetto della presente istanza vengano accolti, si chiede di determinare gli indennizzi secondo le disposizioni contenute nella Carta servizi e nelle Condizioni generali di contratto. Le pretese avanzate dall’istante risultano dunque del tutto infondate stante l’assenza di responsabilità di Vodafone nella vicenda de quo e la mancanza di qualsivoglia prova in ordine ai disagi patiti”. Il gestore propone, a mero titolo conciliativo, lo storno dell’insoluto.

Sul rito. Preliminarmente si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento. Nel merito. Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere accolte come di seguito precisato. Il caso in esame attiene ad una problematica in cui l’utente lamenta, a seguito della cessazione del contratto, la mancata restituzione del contributo pagato a titolo di “anticipo conversazioni” e i costi di recesso anticipato portati dalla fattura AL08300728 del 28 maggio 2019. La richiesta dell’istante di rimborso dell’importo versato a titolo “anticipo conversazioni” deve ritenersi accoglibile per l’importo di € 80,00, atteso che a fronte dell’avvenuta cessazione del contratto di abbonamento la società Vodafone non ha documentato mediante esibizione di copia di nota di credito di averne disposto il relativo rimborso. In particolare, detto importo è la risultante della somma di € 10,00 addebitato sotto la voce “addebito per variazione modalità di pagamento” nelle fatture AI00666003 del 30.1.18, AI04509930 del 7.3.18, AI08404611 del 8.5.18, AI12344324 del 26.7.18, AI16319060 del 26.9.19, AI20333123 del 27.11.18, AL002020432 del 28.1.19 e AL 04247296 del 26.3.19. La medesima voce e il medesimo importo compare altresì nella fattura AL08300728 del 28.5.19, fattura complessivamente non pagata dal ricorrente e di cui si dirà di seguito. La richiesta del ricorrente di storno della la fattura n. AL08300728 del 28 Maggio 2019 di cui al punto 2) deve essere altresì accolta per le motivazioni che seguono. La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con delibera n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9, in cui si stabilisce testualmente che «tale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l’obbligo di preavviso di cui al punto successivo. 10. L’utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni. L’utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell’operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l’opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso». La suddetta delibera al capoverso IV, n. 13 prevede, altresì, in conformità al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, come modificato e integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124, che le spese di recesso devono essere «commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall’azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio». Nel caso di specie, Vodafone non ha prodotto documentazione e non ha provveduto a chiarire le ragioni di tali addebiti o a documentare la corrispondenza dei medesimi ai costi effettivamente sostenuti e, pertanto, l’importo addebitato a titolo di “corrispettivi di recesso” non è dovuto. La fattura AL08300728 del 28.5.19 si compone anche di altre voci, fra cui € 10,00 addebitati sotto la voce “addebito per variazione modalità di pagamento”, non dovuti per le motivazioni svolte infra, nonché di alcuni altri addebiti per un importo complessivo di € 164,48. In ogni caso, stante la proposta conciliativa dell’operatore formulata nella memoria difensiva, di storno dell’insoluto, si ritiene di disporre, in accoglimento della domanda sub 2), lo storno

integrale della fattura AL08300728 del 28.5.19. Premesso, infine, che la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 20, comma 6 del Regolamento, si ritiene equo liquidare in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di € 100,00, in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 02/08/2019, è tenuta a - corrispondere a mezzo assegno o bonifico bancario la somma di € 80,00, a titolo di rimborso dell'importo versato a titolo "anticipo conversazioni"; - stornare AL08300728 del 28.5.19 di € 164,48; - corrispondere a mezzo assegno o bonifico bancario la somma di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Nicola Princi