

Co.Re.Com. Cal /Rep

DETERMINA DIRETTORIALE N.304 DEL 06-07-2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Gallo xxxx / Vodafone Italia xxx – n. utenze xxxx)

IL DIRETTORE

VISTI:

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";

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, lett. a), n. 14;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche ed integrazioni;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria, in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: *"al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale"*;

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 41895 del 10 settembre 2015, con cui la ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 30 settembre 2015, prot. n. 44495 con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota pervenuta a mezzo e-mail il 3 novembre 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

RILEVATO che l'istante ha lamentato l'illegittimità dei costi addebitati da Vodafone a titolo di corrispettivo per recesso anticipato/disattivazioni anticipate. In particolare, nell'istanza di definizione, la parte istante contesta la fattura nr. AF08525XXX del 20 giugno 2015, di euro 118,89, per i costi di recesso anticipati e per l'addebito delle rate residue dell'apparato cordless, precisando che a causa dei frequenti disservizi è stata costretta a cambiare operatore.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 23 luglio 2015, in atti.

Dunque, l'istante chiede un provvedimento di definizione della controversia che disponga l'annullamento della fattura sopra citata.

La società Vodafone, tempestivamente costituita, ha contestato le richieste dell'istante rilevando, in primo luogo, che i presunti disservizi sulla linea sono generici, giacché non viene indicato né la tipologia del disservizio né i periodi di malfunzionamento, mancando altresì qualsiasi reclamo al riguardo, ed affermando la legittimità dei costi di recesso anticipato/disattivazione anticipata addebitati all'istante nella fattura oggetto di contestazione.

A supporto della propria difesa, l'operatore convenuto ha rappresentato di aver, in sede di stipula del contratto, compiutamente informato l'istante, il quale ha dichiarato di aver preso visione e di essere stato edotto del contenuto delle condizioni generali di contratto, evidenziando la correttezza degli importi addebitati a titolo di costo di disattivazione, perché in linea con quelli considerati congrui dall'AgCom.

In ragione delle difese svolte, Vodafone ha chiesto il rigetto dell'istanza di definizione.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione e all'udienza di secondo grado, senza raggiungere l'accordo.

NEL MERITO, alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, nel caso di specie, l'odierna ricorrente contesta come rilevato *ut supra* la fattura del 20 giugno 2015, n. AF08525XXX, che prevede l'addebito delle rate residue non ancora corrisposte per l'acquisto del telefono cordless pari ad euro 54,12, oltre i costi per risoluzione contrattuale anticipata di euro 32,79, per cui avanza richiesta di annullamento della posizione debitoria.

Preliminarmente, risulta provato che tra le parti è intercorso un contratto di somministrazione di servizi telefonici di rete fissa, sottoscritto in data 28 marzo 2014 (con acquisto di un apparato cordless, mediante pagamento rateale) e che detto contratto è stato risolto anticipatamente dopo 14 mesi, su richiesta dell'utente, per migrazione verso altro operatore; il tutto risulta ampiamente documentato in atti.

La domanda di annullamento della posizione debitoria non può trovare accoglimento per le ragioni che seguono.

Per quanto concerne il contestato costo di disattivazione della linea, è necessario precisare che l'articolo 1, comma 3, della legge 40/2007 (c.d. decreto *Bersani*), secondo il quale *"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"*, non esclude l'applicazione di qualsivoglia costo a carico dell'utente al momento del recesso anticipato dal contratto, bensì ritiene nulle le clausole contrattuali che impongono agli utenti, al momento del recesso, spese non giustificate da costi degli operatori.

L'Autorità, competente nella vigilanza sull'attuazione della suddetta normativa e sulle relative modalità, 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; detta attività si è conclusa con la pubblicazione sul sito *web* dell'Autorità di quelli che sono i costi che gli operatori possono imporre.

Invero, l'importo addebitato da Vodafone all'utente a titolo di costo di disattivazione della linea deve ritenersi legittimo, trattandosi di costo che l'operatore ha giustificato con un'attività tecnica posta in essere a fronte della decisione dell'utente di cessare l'utilizzazione del servizio.

In relazione al *quantum*, si rileva che l'importo in questione, pari ad euro 32,79, risulta inferiore a quello che l'operatore convenuto ha comunicato all'Autorità quale costo effettivo della Società in caso di recesso anticipato (come riportato nelle tabelle riepilogative dei costi degli operatori per recesso anticipato, pubblicate sul sito *web* dell'Autorità, affinché tali informazioni siano facilmente accessibili per gli utenti).

In riferimento al contributo richiesto da Vodafone all'istante a titolo di canoni mensili residui relativi all'apparato Cordless, detta richiesta risulta legittima in considerazione dell'accordo contrattuale concluso tra le parti.

Si rileva, inoltre, la congruità dell'importo *de quo* atteso che, poiché il contributo rateale mensile dovuto era pari ad euro 3,00 per 36 mesi e la *vacatio* contrattuale rispetto al pattuito vincolo temporale è pari a 22 mesi (tenuto conto della durata di quattordici mesi del rapporto contrattuale), l'importo che Vodafone avrebbe avuto titolo di pretendere dall'istante, risulta addirittura superiore a quello addebitato.

RITENUTO che, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura, nella quantificazione di rimborsi ed indennizzi, deve tenersi conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*" ed, altresì, che "*quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi*" vadano comunque "*rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia...*, le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione";

RITENUTO che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla signora **Gallo G.**, nei confronti della società Vodafone Italia;
2. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
3. Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità", come disposto dall'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
4. La presente determina è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

Reggio Calabria, 4 luglio 2016

Il Responsabile del Procedimento
F.to **Avv. Antonia Repaci**

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.
F.to **Avv. Rosario Carnevale**