

## **DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/161819/2019**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Vodafone Italia X (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 l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 11/08/2019 acquisita con protocollo N. 0354321 del 11/08/2019

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:

A seguito della conclusione del procedimento di conciliazione con verbale di mancato accordo del 13.05.2019, l’utente ha presentato istanza di definizione, come indicato in premessa, lamentando nei confronti di Vodafone Italia X (Ho.Mobile-Teletu) (di seguito Vodafone) quanto segue: -di aver attivato il 20.06.2017 una sim ricaricabile con portabilità da altro gestore del numero 392xxx444 che si completava il 22.06.2017; -che a seguito del ricevimento in data 23.07.2018 dell’avviso di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali a partire dal 03.09.2018, con pec del 13.08.2018 ha comunicato all’operatore la non accettazione della modifica e il passaggio ad altro operatore e che conseguentemente in data 14/08/2018 ha avviato la portabilità con trasferimento del credito residuo; -che il 22/08/2018 si completava la portabilità del numero ma, dei 16,47 euro di credito residuo presenti sulla sim Vodafone al momento della disattivazione e costituiti unicamente da ricariche a pagamento ne venivano trasferiti al nuovo gestore solo 14,97 euro; -di aver inviato reclamo in merito al mancato trasferimento di 1,50 euro [16,47-14,97] di credito residuo trattenuto dal gestore illegittimamente prima con pec del 22.08.2018 poi con pec del 20.12.2018 senza ricevere riscontro nè rimborso alcuno da parte dell’operatore. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: a) rimborso di 1,50 euro, pari al credito residuo acquistato e mai restituito da Vodafone; b) indennizzo per il ritardo nella restituzione del credito residuo dal 20/11/2018 alla data dell’udienza di definizione, calcolato secondo il parametro ordinario previsto dalla Carta del Cliente Vodafone di 5 euro/gg per ogni giorno di ritardo; c) indennizzo per mancata risposta ai reclami del 22/08/2018 e del 20/12/2018, ai sensi degli artt. 2 comma 3 e 12 comma 1 dell’allegato A alla delibera AGCom 347/18/CONS; d) liquidazione spese di procedura pari a 100 € ai sensi dell’art. 20 comma 6 dell’allegato A alla delibera AGCom 353/19/CONS.

Vodafone, con propria memoria difensiva, ha confermato la correttezza del proprio operato e richiesto il rigetto delle richieste dell'istante, premettendo che la somma contestata di euro 1,50, asseritamente non restituita, è relativa al costo del trasferimento, previsto e giustificato dalla normativa di settore e, in relazione al reclamo dell'utente, che il servizio clienti ha contattato l'utente al fine di informarlo dei costi e della correttezza dell'operato gestionale di Vodafone. Relativamente alla richiesta di indennizzo e storno, ha richiamato la delibera 203/18/CONS, articolo 20, comma 4, per eccepire l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, evidenziando, altresì, che la parte ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi. Ha rilevato l'assoluta infondatezza della richiesta di indennizzo per il lamentato ritardo nella restituzione delle somme asseritamente dovute, sottolineando che ai sensi della Carta del Cliente dei Servizi Vodafone, le somme da qualificarsi come dovute e la cui mancata restituzione genererebbe l'indennizzo sono a restituzione di anticipi di conversazione o rate di canoni o indennizzi. La Carta de qua, pertanto, non menziona assolutamente, come evidente, la restituzione del credito residuo né, tanto meno, si può procedere ad applicazione analogica. Ha sostenuto che il ritardo nella restituzione del credito residuo non configura quindi una fattispecie indennizzabile, come previsto da Corecom Lazio Determinazione 747 del 2.12.2015. 3. Replica dell'istante Con memoria di replica l'istante eccepisce che, in base alla normativa di settore in materia di recesso, l'utente ha diritto di recedere in esenzione da qualsiasi spesa a suo carico, che abbia natura di costo o di corrispettivo, a qualsiasi titolo; l'operatore deve pertanto farsi carico di qualsiasi onere e non ne può chiedere il rimborso. In merito alla dichiarazione del gestore - per cui a seguito del reclamo del 22/08/2018, il Servizio clienti ha contattato l'utente informandolo dei costi e della correttezza dell'operato gestionale di Vodafone -, l'istante ha eccepito che nella conversazione in questione l'operatrice Vodafone gli ha invece comunicato l'accoglimento del reclamo e il rimborso prossimo di euro 1,50 per errata gestione del TCR. Ha contestato, altresì, la valenza probatoria, della "schermata contatti con il cliente" prodotta dall'operatore a sostegno della sua tesi difensiva. In merito alla dichiarazione del gestore per cui il ritardo nella restituzione delle somme asseritamente dovute non configura una fattispecie indennizzabile, ha richiamato la delibera AGCom 103/17/CONS, che ha, invece, riconosciuto all'istante un indennizzo per ritardo nella restituzione del credito residuo.

4. Motivazione della decisione Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento. La richiesta di cui al punto a) può trovare accoglimento. L'art. 1, comma 3, della legge 2 aprile 2007, n. 40, prevede che "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica... 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 (...)". Questa disposizione è stata interpretata dall'Autorità, a partire dalla delibera n. 416/07/CONS, nel senso di riconoscere implicitamente in capo all'utente che recede "il diritto alla restituzione del credito residuo o alla sua trasferibilità in caso di portabilità, escludendo pertanto che contro la sua volontà l'operatore possa ulteriormente trattenere le relative somme, con esclusione di quello derivante da autoricarica di natura non monetaria ma promozionale o di bonus o da ricariche omaggio". Considerato che quest'ultima circostanza non è risultata attenerne al caso in esame e considerate, altresì considerate le risultanze istruttorie, alla luce della normativa sopra richiamata, si ritiene di rimborsare il credito residuo di euro 1,50. b) La richiesta di cui al punto b) - indennizzo per mancato rimborso credito residuo - non può essere accolto. Si rileva, infatti, che la fattispecie in esame non rientra fra le ipotesi indennizzabili tassativamente previste dal Regolamento indennizzi approvato con delibera Agcom 347/18/CONS (si veda conforme Agcom da ultimo con delibera 189/20/CIR) e neppure dalla Carta Servizi Vodafone, che - alla Parte III Tutela dei diritti - riconosce un indennizzo per ogni giorno di ritardo rispetto al termine di 90 giorni previsti per la restituzione di somme dovute, ma, come esplicitato nell'Indicatore "Tempo massimo per l'accredito al Cliente" le somme dovute sono solo quelle "... per la restituzione di anticipi conversazione o rate di canone o indennizzi...". c) La richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo può essere accolta. Si premette che, in caso di reclamo dell'utente, la risposta del Gestore deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta nei casi di rigetto al fine di garantire all'utente un riscontro esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, vede in posizione strutturalmente più forte l'operatore di servizi di comunicazione elettronica come soggetto professionista organizzato (ex multis, Corecom E.R. determina 2/2017). Considerato che, nel caso di specie, la pec di reclamo del 22.08.2018, depositata agli atti, non risulta adeguatamente riscontrata dall'operatore, secondo quanto premesso, si ritiene di riconoscere all'istante l'indennizzo di cui all'art. 12, commi 1, del Regolamento. In applicazione di

quest'ultimo, considerato l'arco temporale indennizzabile di 219 giorni- svolgentesi dal 22.08.2018, data di presentazione del reclamo, fino al 13.05.2019, data dell'udienza di conciliazione, al netto dei 45 giorni di tempo a disposizione del gestore per fornire la risposta ai sensi della Carta dei servizi - si ritiene di riconoscere un indennizzo nella misura massima prevista di euro 300,00. d )Si ritiene, infine, di non accogliere la richiesta di spese di procedura, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (Conforme è il recente costante orientamento Agcom, si vedano, ex multis, delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20/CIR)

#### DETERMINA

- Vodafone Italia X (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 11/08/2019, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX contro Vodafone Italia X (Ho.Mobile - Teletu) per le motivazioni di cui in premessa. 2. Vodafone Italia X (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta, in favore dell'istante a corrispondere i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 1,50 a titolo di rimborso del credito residuo; II. euro 300,00 a titolo di indennizzo ex art. 12, commi 1, del Regolamento indennizzi Allegato A) della delibera Agcom n. 347/18/CONS; 3. Vodafone Italia X (Ho.Mobile -Teletu) è tenuta, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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  
Rita Filippini