

DELIBERA 194/2023/CRL/UD del 10/05/2023
A.xxx SAS DI G. Dxxx Mxxx & C. / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE -
TELETU)
(GU14/361778/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza di A.xxx SAS DI G. Dxxx Mxxxx & C. del 02/12/2020 acquisita con protocollo n. 0511775 del 02/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia SpA, di seguito per brevità “Vodafone”, la modifica delle condizioni contrattuali, la mancata risposta ai reclami ed ha contestato le fatture. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi l'istante ha dichiarato quanto segue: in quanto cliente Vodafone per le utenze n. 06806xxx e n. 34887xxx, riceveva comunicazione dal gestore circa la modifica delle condizioni contrattuali, a mezzo della quale gli veniva riferito che avrebbe potuto recedere senza costi aggiuntivi (All.1). Alla luce della predetta comunicazione, l'istante - con pec del 31/05/2019 effettuava recesso contrattuale (All.2). Tuttavia, a dispetto di quanto comunicato, il gestore emetteva fattura n. AL12959974 del 13/07/2019, assoggettando l'utente a costi di recesso e richiedendo la corresponsione di un'ulteriore somma di euro 100,00 a titolo di deposito cauzionale (All.3). L'istante sporgeva profusi reclami per contestare la fattura, tra i quali ha evidenziato quelli inoltrati con pec del 20/06/2019, del 22/06/2019, del 23/07/2019, del 06/09/2019 e del 15/09/2019 (All.4), ma il gestore continuava a sollecitare il pagamento dell'anzidetta fattura. L'Utente delegava l'associazione "Unione dei Consumatori" a rappresentarlo e difenderlo in ogni stato e grado della presente controversia (All.5). Per quanto sopra l'utente ha richiesto: - Indennizzo per MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI, ex Art. 12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 04/08/2019 ad oggi, per un totale di 487 giorni; - Annullamento delle morosità pendenti; - Rimborso spese di procedura ed assistenza. La quantificazione di rimborsi o indennizzi richiesti è pari ad euro 400.0

2. La posizione dell'operatore

Vodafone ha dedotto, nella propria memoria difensiva, in via preliminare la correttezza della fatturazione emessa ed oggetto di doglianza, evidenziando inoltre di aver provveduto ad eseguire lo storno delle somme afferenti ai costi di recesso. In relazione, invece, all'addebito relativo al deposito cauzionale, ha precisato che lo stesso è previsto contrattualmente, stante la modifica delle modalità di pagamento e la relativa richiesta di attivazione del bollettino postale. Ha dedotto, inoltre, nel merito, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso, nonché la mancanza di una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del contratto, della Carta dei servizi nonché delle delibere AGCOM

così come richiesto, invece, dalla Delibera 353/2019/CONS ed inoltre la mancata produzione di prove. Vodafone, infine, ha rilevato l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Ha precisato essere l'utente attualmente disattivo e risultare presente un insoluto di euro 225,21. Ha concluso, infine per il rigetto di tutte le domande dell'utente. L'istante ha depositato repliche alla memoria di Vodafone, che sono state esaminate.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. L'istanza merita accoglimento nei termini che seguono. Preliminarmente occorre rilevare che risulta incontestata la circostanza del recesso a seguito della modifica delle condizioni contrattuali dedotta dall'istante. Da ciò deriva il diritto dell'utente all'assoluta gratuità del recesso (art. 6 Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS), come riconosciuto anche dall'operatore, che ha nei propri scritti dichiarato di aver stornato le somme afferenti ai costi di recesso, seppure senza fornire evidenza dell'operazione contabile. Dal canto suo, l'utente lamenta che tale operazione sulla fattura contestata n. AL12959974 del 13/07/2019 non sia avvenuto, con riferimento all'importo da stornare di euro 91,83 oltre oneri di legge, che effettivamente riporta come causale "corrispettivo per recesso/disattivazione". Detto importo deve essere, pertanto, stornato dalla fattura de quo. L'istante contesta altresì le somme addebitate a titolo di deposito cauzionale sulla medesima fattura pari ad euro 100,00, oltre oneri di legge. Seppure l'operatore precisi che detto addebito sia previsto contrattualmente, stante la modifica delle modalità di pagamento e la relativa richiesta di attivazione del bollettino postale, pur tuttavia non fornisce riscontro di detta circostanza ed in ogni caso, avendo dichiarato che l'utente è attualmente disattivo, l'importo dovrà essere anch'esso stornato dalla fatturazione. Merita accoglimento la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'art. 12 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche". L'istante ha dedotto e comprovato con la relativa documentazione di aver inviato all'operatore reclami a mezzo pec a decorrere dal 23/07/2019, reclami con cui contestava la fattura oggetto del presente procedimento e non risulta in atti la risposta scritta e adeguatamente motivata dovuta in caso di rigetto del reclamo, ai sensi dell'art. 8 comma 4 ALLEGATO A alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003. L'istanza di indennizzo per mancata risposta al reclamo deve essere, pertanto, accolta, considerando il più risalente (in quanto i successivi sono reiterazioni dello stesso) da quantificarsi in euro 300,00., e cioè nel tetto regolamentare di cui all'articolo 12 del Regolamento Indennizzi, in quanto il calcolo pro die risulta superiore. Ai sensi dell'articolo 20 comma 6 Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese nonché l'assistenza di cui l'utente si è valso, si

ritiene congruo liquidare l'importo di euro 50,00 a titolo di rimborso spese della procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di A.xxx SAS nei confronti della società Vodafone Italia SpA, che pertanto è tenuta a stornare dalla fattura n. AL12959974 DEL 13/07/2019 gli importi con le causali sopra esposte di euro 91,83 e di euro 100,00, oltre oneri di legge, con regolarizzazione della posizione contabile amministrativa ed a pagare in favore dell'istante la somma di euro 300,00, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, oltre ad euro 50,00 per spese della procedura.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini

