AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 404/2022/CRL/UD del 11/11/2022

G. Cxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/201372/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 11/11/2022;

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 G. Cxxx del 08/11/2019 acquisita con protocollo n. 0481127 del 08/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: “Cliente Vodafone il 04-04-2018 effettuo recesso per modifica condizioni contrattuali come mi aveva anche riferito il gestore stesso era nei miei diritti. Nonostante la disdetta ricevo fattura Al0753158 di E 103,43 per un periodo nel quale il servizio era gia' cessato e disdetto. Successivamente ricevo telefonate da parte del recupero credito Selecta dove mi si chiede un importo comulativo di € 247,16, in quanto sono state emesse a seguire altre fatture relative a Maggio, Giugno, Agosto 2018 sempre per un servizio disdettato in data 04-04-2018. Invio immediatamente reclamo mezzo A/R in data 05-02-2019 al quale non ricevo alcuna risposta e riscontro dal gestore”. Al riguardo, l’istante formula le seguenti richieste: Storno totale dell'insoluto Indennizzo per mancata risposta ai reclami varie ed eventuali spese di procedura Disservizi segnalati: 1. Addebito per traffico non riconosciuto 2. Mancata/tardiva risposta a reclami 3. Mancata lavorazione disdetta 4. Contestazione fatture

2. La posizione dell’operatore

La convenuta specifica, in primo luogo, che “..il recesso inviato ad aprile 2018 dall’utente è risultato privo della firma nonché del necessario documento d’identità (cfr. all. 1). Lo stesso, quindi, come ictu oculi palese, non è risultato conforme e, conseguentemente, non è stato lavorato da Vodafone stante l'assenza di valore giuridico del medesimo. A ciò si aggiunga, inoltre, che successivamente è stato registrato un vocal order al fine di eseguire la disattivazione dei servizi. In ogni caso è opportuno porre in rilievo che l’eventuale fatturazione successiva alla disdetta non comporta, di per sé, il diritto all’indennizzo bensì il diritto al mero storno o rimborso delle somme contestate, qualora fondato.”. Nel merito eccepisce il contenuto della delibera 353/2019/CONS da cui deriverebbe l’inammissibilità delle richieste risarcitorie

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l’istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all’art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l’art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. In punto di merito

si osserva che la volontà dell'utente di esercitare il diritto di recesso è evidente, nonostante la mancanza di firma nella raccomandata, regolarmente ricevuta dall'operatore. Sullo storno delle fatture insolute si ribadisce che l'utente ha comunicato la volontà di recedere dal contratto e successivamente ha formalmente contestato le fatture (si veda all.3). Per tali motivazioni si ritiene di accogliere la richiesta di storno, limitatamente alla fattura n. AI09031767 di importo pari ad € 147,57 in quanto riferita ad un periodo successivo al recesso comunicato. Sul diritto all'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, si osserva che la fatturazione per periodi successivi alla cessazione dell'utenza è assimilabile alla fattispecie di servizio non richiesto (cfr. Corecom Lombardia che nella Delibera 11 del 15/04/2013 e delibera Corecom Marche 74 del 27/04/2016) ed è quindi applicabile l'art. 9 c.1 del regolamento indennizzi ovvero all'utente spetta un indennizzo giornaliero di € 5 per ogni giorno di attivazione. Il periodo di fatturazione successivo è quello di cui alla fattura n.AI09031767 e cioè 16 aprile – 09 maggio e così per un numero di giorni pari a 23. L'indennizzo è pertanto pari ad € 115. Sul diritto all'indennizzo per mancata risposta al reclamo si ritiene che l'allegato n. 8 non possa essere considerato un vero e proprio riscontro al reclamo, poiché è mancante di motivazione e da quanto riportato in atti sembra che l'utente non abbia ricevuto la mail dall'operatore (si veda all.9). Si esprime quindi parere favorevole all'indennizzo richiesto per l'importo di € 300,00, tetto regolamentare, superiore al calcolo pro die (2,5 € dal 5/03/2019 ovvero 30 giorni dopo il reclamo all'8/11/2019 data di deposito dell'istanza di definizione) ai sensi dell'art.12 c.1 del regolamento indennizzi. Si compensano le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il parziale accoglimento dell'istanza della sig.ra Cxxx G. nei confronti della Vodafone Italia SpA, che è pertanto tenuta:

- allo storno della fattura n. AI09031767 di importo pari ad € 147,57
- all'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti ex art. 9 c.1 del reg. indennizzi pari ad € 115,00
- all'indennizzo per mancata risposta al reclamo, fissato nel limite regolamentare di € 300,00, inferiore al calcolo pro die. Spese di procedura compensate.

- 2. La società Vodafone Italia SpA è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

3.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.

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

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

6.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, 11/11/2022

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini

f.to