

DELIBERA 44/2023/CRL/UD del 27/01/2023
M. CXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/156092/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del Il Corecom Lazio del 27/01/2023;

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 M. CXXX del 29/07/2019 acquisita con protocollo n. 0333324 del 29/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, titolare dell'utenza privata di telefonia fissa Vodafone c.c. 1304xxx, nell'istanza presentata in data 29/07/2019 ha rappresentato quanto segue: in data 18/02/2019 inviava a mezzo raccomandata a/r (RAxxx) intestata a "SERVIZIO CLIENTI Vxxx il modulo di recesso dal contratto con Vodafone per servizio di telefonia fissa. Nonostante l'avvenuto recesso nei termini, l'operatore continuava a fatturare. L'utente ha rappresentato di aver fatto un reclamo in data 08/05/2019 ma di non aver ricevuto risposta. Ha svolto conciliazione conclusasi con verbale di mancato accordo il 16/07/2019 (UG/120174/2019). L'utente ha segnalato nell'istanza di definizione i seguenti disservizi: a) Mancata lavorazione della disdetta; b) Mancata risposta al reclamo. Ha quindi chiesto: a) Annullamento delle fatture; b) Indennizzo per mancata risposta a reclamo. Quantificazione 150 €.

2. La posizione dell'operatore

Nel corso del procedimento l'operatore controparte ha avanzato le seguenti argomentazioni contenute nella memoria depositata in data 30/09/2019: la richiesta di recesso è stata inviata ad un indirizzo errato; questo è stato comunicato dal servizio clienti, contattato dalla madre dell'utente (come da allegato alla memoria), che ha indicato le modalità corrette per l'invio del recesso. L'operatore dichiara inoltre che risulta un insoluto di 104,26 €. Nessuna delle fatture emesse infatti è stata incassata da Vodafone stante il diniego di addebito diretto in conto corrente bancario da parte dell'istituto bancario.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che la richiesta della ricorrente di cui al punto a) di annullamento delle fatture debba essere accolta sulla base delle motivazioni di seguito spiegate. Deve considerarsi legittimamente e correttamente esercitata la facoltà di disdetta del contratto da parte dell'utente, pur mediante invio di raccomandata a/r presso un indirizzo sbagliato. La corretta modalità di trasmissione della disdetta e l'ammissione di avvenuta ricezione della stessa da parte del servizio clienti (a cui erroneamente è stata inviata) costituiscono elementi idonei a escludere l'impossibilità che l'operatore ne abbia avuto notizia. Considerando anche che ha restituito il modem. La modalità con cui l'utente ha esercitato il recesso è comunque tale da esprimere senza ombra di dubbio la sua volontà di recedere dal contratto. (Così anche Cass., sent. n. 20784/06). Infine, e a riprova di quanto sopra, l'operatore sostiene

che il servizio clienti abbia indicato all'utente (all.1) le modalità corrette di invio del recesso ma dall'all.1 risulta invece che il servizio clienti si sia limitato a comunicare che la raccomandata di recesso era stata inviata a indirizzo errato. Quest'ultimo elemento in realtà conferma che la comunicazione di recesso è andata a buon fine. In merito alla mancata risposta al reclamo nessun indennizzo può essere riconosciuto perché nella documentazione depositata dall'utente non risulta nessun reclamo. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza dell'utente M. CXXX nei confronti della società Vodafone Italia Spa, che pertanto è tenuta a provvedere allo storno integrale dell'insoluto ed al ritiro della pratica dal recupero crediti. Spese di procedura compensate.

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, 27 – 01 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to