

DELIBERA 154/2023/CRL/UD del 27/03/2023
L. RXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE- TELETU)
(GU14/451574/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/03/2023;

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 L. RXXX del 26/08/2021 acquisita con protocollo n. 0344483 del 26/08/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La controversia verte, nella ricostruzione fornita dall’istante, sull’ emissione di fatture datate 15 aprile 2020 di 767.54 €, datata 12 giugno 2020 di 86.86 €, datata 12 agosto 2020 di 535.97 € che riportano voci non concordate nel contratto (tra cui costi di attivazione che da offerta Vodafone dovevano essere pari a zero). Orbene, nonostante il passaggio a Tim del 30.03.2020 e nonostante i numerosi reclami ai call center e via pec (si vedano allegati), Vodafone non solo non ha mai risposto, ma non ha neanche cessato la numerazione storica. Richiesta di Storno 3 fatture: quella datata 15 aprile 2020 di 767,54, 12 giugno 2020 di 86,86, 12 agosto 2020 di 535,97. Si sottolinea che per le ultime due si tratta interamente di fatture relative al periodo in cui il servizio era già passato a Tim (il 30 marzo 2020) e quindi il sig RXXX non utilizzava affatto i servizi Vodafone. Si chiede storno delle fatture citate, indennizzo di 1.500,00 € per perdita della numerazione principale ultradecennale, nonché, € 300,00 per mancata risposta ai reclami, come da delibera 347/18/cons All. A. Quantificazione del rimborso richiesto 1800,00 €.

2. La posizione dell’operatore

Vodafone pone in rilievo, in riferimento alle contestazioni avanzate, la correttezza della fatturazione emessa ed oggetto di doglianza. Nel caso di specie, invero, si precisa che sui sistemi risulta presente una richiesta di migrazione per l’utenza 063974xxxx nel mese di marzo 2020 la quale, tuttavia, è stata scartata stante la scadenza della relativa sessione, ovvero per cause non imputabili all’odierna esponente (cfr. all. 1). Successivamente, poi, non risultano presenti ulteriori richieste di migrazione per la sopraindicata utenza. La risorsa de qua, difatti, è stata disattivata su espressa richiesta del sig. RXXX inviata nel mese di giugno 2020 (cfr. all. 2). Non si ravvisano, quindi, in forza di quanto sopra espresso e documentato, errori in relazione alla fatturazione emessa e ad oggi insoluta per l’ammontare complessivo di euro 1.625,53 (cfr. all. 3). Come visibile esaminando le fatture de quibus, peraltro, la scrivente società conferma altresì di aver erogato i propri servizi a favore dell’utente. Per mero tuziorismo difensivo, poi, Vodafone evidenzia che i costi addebitati sono conformi a quelli indicati nell’allegata offerta personalizzata (cfr. all. 4). Si pone in rilievo, inoltre, che l’utente ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto.

Corre l'obbligo precisare, perciò, che detto importo contestato è richiesto per compensare le eventuali offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso mantenga il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione. La disattivazione, quindi, considerati i benefici tariffari di cui l'istante godeva, è da ritenersi anticipata e, pertanto, gli oneri di recesso sono dovuti conformemente alla disciplina corrente ed in particolare alla legge 40/2007, art. 1, in cui si chiarisce che è vietata la previsione di termini temporali fatti salvi, tuttavia, i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore. Vodafone, infine, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte."

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. Nel merito, l'istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti: - Richiesta di storno di 3 fatture: quella datata 15 aprile 2020 di 767,54, 12 giugno 2020 di 86,86 e 12 agosto 2020 di 535,97. Si sottolinea che per le ultime due si tratta interamente di fatture relative al periodo in cui il servizio era già passato a Tim (il 30 marzo 2020) e quindi il sig. RXXX non utilizzava affatto i servizi Vodafone. L'operatore Vodafone riconosce l'esistenza di richiesta di recesso (marzo 2020), adducendo mancata presa in carico per cause non imputabili allo stesso operatore, in maniera del tutto generica. Lo stesso ha emesso fatture per periodi nella quale il servizio era stato erogato da altro operatore. Pertanto il cliente L. RXXX LP non ne ha usufruito. Al riguardo è da considerare che la richiesta è stata formulata senza rispettare il vincolo contrattuale e pertanto Vodafone spa provvede al ricalcolo ed alla regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente che non ha rispettato il contratto di durata di 24 mesi, con addebito dei costi di attivazione dovuti e rimodulazione delle fatture datate 15 aprile 2020 è di 767,54 €, 12 giugno 2020 di 86,86 € e 12 agosto 2020 di 535,97 €. - Mancata risposta ai reclami: dalla documentazione in atti si rinvencono allegati reclami ai quali non risulta sia stata data risposta. Si ritiene pertanto di trovare accoglimento della parte istante nell'allegato A della delibera 347/18/CONS art.12 e Vodafone è tenuta a riconoscere € 300,00 a titolo di indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami, essendo il calcolo pro die superiore al tetto regolamentare. - Perdita della numerazione ultradecennale: come da indicazioni nel formulario per attivazione procedura, tale situazione trova riscontro nell' art. 10 c. 1 Allegato A della delibera 347/18/CONS, e pertanto la richiesta trova accoglimento. Questo premesso, l'oggetto della pronuncia

esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del signor L. RXXX nei confronti della società Vodafone spa, che pertanto è tenuta a provvedere al ricalcolo ed alla regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente, con storno / rimborso delle fatture datate 15 aprile 2020 di 767,54 €, 12 giugno 2020 di 86,86 € e 12 agosto 2020 di 535,97 €. Riconosce la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami, a norma dell'art. 12 Allegato A della delibera 347/18/ CONS ed un indennizzo per perdita della numerazione ultradecennale di 1.000,00 € a norma dell'art. 10 c.1 Allegato A della delibera 347/18/CONS. 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 – 03 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to