

DELIBERA 161/2023/CRL/UD del 27/03/2023
S. GXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/141368/2019)

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 S. GXXX del 26/06/2019 acquisita con protocollo n. 0280150 del 26/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente ha presentato istanza di definizione della controversia, nei confronti di Vodafone Italia spa, lamentando di aver stipulato con il suddetto operatore in data 20 Aprile 2018, tramite registrazione vocale, un contratto telefonico. A distanza di pochi giorni, ossia il 28 Aprile 2018, ha contattato il servizio clienti per comunicare la volontà di recedere dal contratto esercitando il diritto di ripensamento, avendo scoperto di avere un vincolo di ulteriori 12 mesi con la Tim. Contestualmente ha contattato anche il servizio clienti Tim per informare tale gestore della situazione e chiedere che il suo numero non fosse ceduto ad altro operatore, ma la Tim ha risposto che la linea era già stata trasferita. (nonostante non fossero ancora trascorsi i 14 giorni stabiliti dalla legge per il ripensamento). In data 3 Maggio 2018 la sig.ra GXXX ha inviato una pec alla Vodafone ribadendo la sua volontà di restare in Telecom Italia ma non riceve alcun riscontro. Seguono ulteriori pec in data 10.5.18, 14.5.18, 21.5.18 e 27.6.18 anch'esse rimaste inevase. L'istante ha precisato comunque di non aver ricevuto alcuna richiesta di pagamento da parte della Vodafone. Afferma invece di aver ricevuto una richiesta di pagamento di euro 307,02 da parte di Tim, per cessazione anticipata del contratto, rate residue del modem e annullamento dello sconto di benvenuto. L'utente invia quindi una pec rilevando che tali costi non dovevano essere imputati stante l'esercizio del diritto di ripensamento previsto dall'art. 52 Codice del Consumo nei termini. Sulla scorta dei predetti assunti, sostiene che le somme richieste dalla Tim, ma conseguenti alla cattiva gestione della pratica da parte di entrambi gli operatori, fossero addebitate alla Vodafone. La sig.ra GXXX infine ha reso noto che in sede di conciliazione, nonostante si fosse pervenuti ad un accordo con la Vodafone che prevedeva un indennizzo di euro 250,00, come da verbale di accettazione versato in atti, il sistema ha erroneamente generato un mancato accordo. Ha quindi chiesto di dare seguito al verbale di accordo con la Vodafone tramite il versamento da parte dell'operatore della somma di euro 250,00.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore ha presentato memoria difensiva ai sensi e nei termini di cui all'art. 16 comma 2 del Regolamento, rilevando che l'utente in data 24 Aprile 2018 ha accettato di migrare il numero 06509xxx da altro operatore, con espletamento positivo in data 7

Maggio 2018. Successivamente all'adesione, l'istante ha inviato apposita missiva per l'esercizio del diritto di ripensamento. Ha precisato che la procedura di migrazione, una volta attivata, è tecnicamente inarrestabile e bisogna attendere l'espletamento affinché si generi il codice di migrazione. In data 15 Maggio 2018, stante la richiesta formulata, è stato fornito il suddetto codice, necessario per l'avviamento della procedura di portabilità. L'utente ha poi richiesto la cessazione dell'utenza che è avvenuta il 4. Luglio 2018. A dire dell'operatore non sono stati commessi errori e/o anomalie nella gestione della questione. In ogni caso ha dato atto che tra le parti era stato raggiunto un accordo transattivo in data 29 Agosto 2018, ma il relativo verbale non è stato correttamente sottoscritto dall'istante, pertanto Vodafone, in ottica conciliativa, si è dichiarata disponibile a riproporre l'offerta di euro 250,00, già precedentemente accettata dall'utente. Dal punto di vista amministrativo ha evidenziato che l'utente è attualmente disattivo e non è pendente alcun insoluto.

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. Dalla lettura degli atti (istanza di S. GXXX, verbale del 29 Agosto 2018 e memoria difensiva di Vodafone Italia spa), risulta in modo chiaro ed inequivoco la volontà sia dell'utente che dell'operatore di conciliare nei termini indicati nel predetto verbale, ovvero il riconoscimento, esclusivamente pro bono pacis, da parte dell'operatore nei confronti della signora Sara GXXX, di un indennizzo complessivo di euro 250,00. Si accoglie quindi la richiesta di parte istante di dar seguito all'accordo raggiunto in sede conciliativa. Appare equo non liquidare alcun importo a titolo di rimborso delle spese di procedura a fronte del fatto che l'accordo era già stato raggiunto in fase conciliativa, ma la sig.ra GXXX ha comunicato l'accettazione in modo irrituale, ossia senza apposizione del codice di sicurezza, motivo per cui il sistema ha generato un verbale di mancato accordo.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della ricorrente S. GXXX nei confronti della società Vodafone Italia Spa, che, per l'effetto, è tenuta a corrispondere all'istante la somma complessiva di € 250,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo. 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

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to