

DETERMINA Fascicolo n. GU14/250671/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXX****A. - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)IL****RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 dell’utente XXXXXX A., del 28/02/2020 acquisita con protocollo n. 0091433 del 28/02/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente, con istanza del 28-02-2020, ha richiesto l’avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A, lamentando addebiti illegittimi a seguito di recesso dal contratto per modifica delle condizioni contrattuali e conseguente passaggio ad altro operatore. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha contestato la mancata lavorazione della disdetta e, di conseguenza, chiede di stornare tutte le bollette emesse successivamente all’efficacia del recesso (dal

18.10.2019), nonché la restituzione delle somme indebitamente percepite, per un totale di € 109,29, oltre un indennizzo per la mancata risposte ai reclami inoltrati.

Nella memoria versata in atti Vodafone insiste sulla correttezza delle fatture emesse, in quanto evidenzia che l'utente ha inoltrato una richiesta di recesso priva del necessario documento d'identità del richiedente e per tale motivo, quindi, la fatturazione sarebbe proseguita con l'invio di fatture ad oggi insolute per l'ammontare complessivo di euro 70,36. La stessa evidenzia anche che, in ogni caso, 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. Ancora eccepisce l'inammissibilità di qualsiasi richiesta risarcitoria, in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Evidenzia che mancherebbe nell'istanza dell'utente una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto e della Carta dei servizi, nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. In ultimo rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce della documentazione in atti le richieste formulate da parte istante potranno essere accolte solo parzialmente come di seguito precisato. In via preliminare, occorre esaminare l'eccezione sollevata dall'operatore con riferimento all'inammissibilità di qualsiasi richiesta risarcitoria in base a quanto stabilito dall'art. 20, comma 4, della Delibera 353/2019/CONS. L'eccezione è infondata. L'art. 20 del Regolamento di procedura ai commi 4 e 5 prevede che "L'Organo Collegiale, overiscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno". In primo luogo, non si rinvergono istanze che non possano essere oggetto di definizione ai sensi del predetto articolo. In ogni caso anche le domande qualificate come risarcitorie possono in questa sede essere convertite, secondo un consolidato orientamento dell'Autorità, in domande conformi alle norme anzidette. In sostanza è possibile convertire le eventuali istanze risarcitorie nelle ipotesi d'indennizzo previste dal Regolamento in materia di indennizzi. Nel merito, si osserva che l'utente lamenta l'addebito sul proprio conto corrente delle seguenti somme: € 36,43 in data 02-01-2019, € 36,43 in data 05-03-2019 ed € 36,43 in data 2-07-2019, per un totale di € 109,29 e ne chiede la restituzione. Inoltre, chiede lo storno delle fatture emesse successivamente all'efficacia del recesso (18-10-2019). Per quanto riguarda la richiesta di restituzione degli addebiti sul conto corrente la stessa non può trovare accoglimento, stante la sua genericità e indeterminatezza. La richiesta non specifica infatti quali siano le voci di costo non dovute, non indica le fatture (le fatture non vengono allegate affatto), non offre alcun elemento utile alla verifica di quanto lamentato. In assenza di documentazione non è possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa, non emergendo elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibile quanto genericamente asserito. (Cfr. Delibera Co.re.com. Emilia Romagna n. 14/2020. Quanto alla richiesta di storno delle fatture successive al recesso, la stessa può trovare accoglimento, sulla base delle precisazioni che seguono. L'utente deposita varie missive, con allegate ricevute di invio e consegna raccomandata (raccomandata n. 1398398229319 del 10-04-2019 ricevuta da Vodafone in data 15-04-2019, raccomandata n. 139839829331 del 21-06-2019 ricevuta da Vodafone in data 27-06-2019, raccomandata n. 139839829296 del 12-09-2019), con cui richiedeva di recedere dal contratto per modifiche contrattuali. Tra queste l'ultima, con ricevuta di invio datata 12-09-2019, produce anche la ricevuta di ritorno della raccomandata, ma solo il retro, per cui non è possibile individuare la data di ricezione, anche se lo stesso nell'istanza ribadisce che il recesso avrebbe prodotto i suoi effetti dalla data del 18-10-2019. Quindi, si presume che detta raccomandata sarebbe stata ricevuta dal gestore Vodafone in data 18-09-2019. Difatti dalle Condizioni generali di contratto consultabile on line emerge che "In caso di recesso o disdetta il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla data di ricezione della raccomandata o dell'email PEC o del form on line". D'altronde il gestore nelle proprie memorie difensive non nega di aver ricevuto il recesso, ma solo che "la richiesta di recesso" fosse "priva del necessario documento d'identità del richiedente e per tale motivo, quindi, la fatturazione sarebbe proseguita con l'invio di fatture ad oggi insolute per l'ammontare complessivo di euro 70,36". In realtà l'utente in atti deposita anche precedenti richieste di recesso con relative ricevute di partenza e consegna raccomandata da cui si evince che il documento era stato già inoltrato, per cui le giustificazioni dell'operatore non possono trovare accoglimento. Di converso, avendo l'utente esercitato il recesso con lettera

raccomandata ed avendo quest'ultimo dispiiegato i propri effetti a far data dal 18-10-2019, ha diritto allo storno degli importi richiesti con le fatture successive a tale data. Deve essere infine riconosciuto l'indennizzo richiesto in € 300,00, per mancata risposta al reclamo (raccomandata n. 139839829331 del 21-06-2019 ricevuta da Vodafone in data 27-06-2019), non avendo il gestore né dedotto né provato alcunché al riguardo, importo così determinato nel massimo regolamentare, essendo superiore il calcolo pro die per l'importo unitario.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 28/02/2020, è tenuta a riconoscere a favore dell'utente lo storno delle fatture emesse dopo la data del 18-10-2019 ed a corrispondere la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo ex art. 11 Allegato A Delibera n. 73/11/CONS, per mancata risposta ai reclami oltre interessi dalla domanda la soddisfo

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura o suo delegato
franca cardinali