

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/272948/2020****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA xxxx****R. - 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 xxxxx R. , del 29/04/2020 acquisita con protocollo n. 0186732 del 29/04/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: “Ho provveduto a comunicare la mia volontà di recedere stante la comunicazione dell’operatore di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali. Ho ribadito tale volontà con racc a/r il 4.6.2018 (ricevuta l’8/6/2018) e, in sede anche di reclamo per mancata presa in carico del recesso in data 28.6.2018 (ricevuta il 3/7/2018). L’operatore, tuttavia, ha continuato a fatturare, pur se nella abitazione è in corso fornitura di servizio telefonico da parte di altro operatore. Oltretutto su pressione

della società di recupero crediti ho pagato metà dell'importo richiesto di euro 207.47 di cui chiedo restituzione". Al riguardo, l'istante formula le seguenti richieste: (i) richiesta di storno delle fatture emesse per € 400,26; (ii) richiesta di rimborso della somma di € 207,47; (iii) richiesta di indennizzo mancata risposta ai reclami per € 300,00; (iv) interruzione del ciclo di fatturazione.

La convenuta specifica, in primo luogo, che "l'utente ha inoltrato una richiesta di recesso non conforme poiché priva del necessario documento di riconoscimento". Precisa, inoltre, che formula le seguenti eccezioni di merito: "In ogni caso è opportuno porre in rilievo che l'eventuale fatturazione successiva alla disdetta validamente formulata o alla migrazione verso altro gestore non comporta, di per sé, il diritto all'indennizzo bensì il diritto al mero storno o rimborso delle somme contestate", richiamando al riguardo l'orientamento dell'AGCOM di cui alle delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR e 104/14/CIR. Prosegue l'operatore ricordando che, nel caso di specie, "l'attivazione dei servizi voce e ADSL era stata richiesta da parte dell'istante, di guisa che risulta impossibile ritenere la fattispecie quale attivazione non richiesta di servizi". In conclusione, l'operatore insta per il rigetto di ogni avversa pretesa.

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 doglianza formulata dall'operatore, ovvero la (presunta) mancata allegazione del documento di riconoscimento alla comunicazione di recesso, può essere derubricata ad eccezione meramente formale e, dunque, obiettivamente insuscettibile di infirmare la manifestazione di volontà formalizzata dal XXXXXX il quale comunicava tali intendimenti nelle forme e nelle modalità di legge (id est a mezzo lettera raccomandata a/r). Del resto, mette conto eccepire che, in un'ottica di reciprocità, nonché in ossequio ai canoni di buona fede e correttezza contrattuale, l'operatore avrebbe dovuto quanto meno avvisare tempestivamente l'utente di tale supposta carenza documentale, in modo da permettere al XXXXXX di ravvedersi ed evitare di talché l'addebito di oneri e costi ulteriormente maturandi. Viceversa, voler disconoscere gli effetti del recesso a causa dell'incompletezza della documentazione, come predicato infondatamente dalla Vodafone, equivale a forzare arbitrariamente la durata di un contratto, malgrado la chiara ed evidente volontà dell'utente di sciogliere il vincolo. Quanto sopra dedotto appare ancor più stringente qualora si consideri, a fortiori, lo spatium deliberandi di trenta giorni concesso al gestore per l'effettuazione delle operazioni di cessazione del contratto all'esito dell'avvenuto recesso: periodo interlocutorio che, come è noto, viene in ogni caso contabilizzato dall'operatore. Per quanto sopra argomente, pertanto, l'eccezione formulata dalla Vodafone appare censurabile, in quanto informata ad un rigido e vuoto formalismo suscettibile di comprimere irragionevolmente il diritto di recesso. Infine, preme altresì rilevare che nel caso di specie il recesso formulato dal XXXXXX, anche qualora ipoteticamente sguarnito della documentazione di riconoscimento, appariva comunque circostanziato, in quanto, si badi, nell'allegata missiva venivano chiaramente indicate sia l'utenza di riferimento sia il relativo codice cliente. Pertanto, non sembrano sussistere dubbi o riserve circa la riconducibilità della comunicazione di recesso all'utente XXXXXX R. . In ogni caso, si ribadisce ulteriormente che in caso di riserve in ordine alla riconducibilità del recesso alla persona dell'istante, l'operatore, in applicazione dei canoni sopra richiamati, avrebbe potuto (e dovuto) avvisare tempestivamente l'odierno istante della rilevata carenza documentale, in modo da consentirgli un tempestivo ravvedimento. Tutto ciò non è documentato e, pertanto, si ritiene che non abbia avuto luogo, rendendo di talché censurabile la condotta assunta nel caso di specie dalla Vodafone Italia S.p.A., con conseguente valutazione positiva ed accoglimento delle richieste di storno e rimborso formulate dall'istante. Fermo quanto sopra precisato, si ritiene viceversa non meritevole di accoglimento la richiesta di indennizzo sopra riportata. Al riguardo, infatti, va anzitutto precisato che il reclamo e il recesso sono istituti diversi che rispondono a finalità del tutto distinte e non sovrapponibili, essendo il primo volto alla contestazione di un inadempimento dell'operatore mentre il secondo, viceversa, è finalizzato ad elidere il rapporto contrattuale indipendentemente dalle altrui inadempienze. Premesso ciò, dalla documentazione versata in atti si evince che l'utente esercitava il diritto di recesso inviando la relativa missiva a mezzo di lettera raccomandata a/r. Rebus sic stantibus, l'operatore non aveva alcun obbligo di replicare (salvo quanto sopra riferito in ordine alla presunta svista documentale), non vertendosi, per l'appunto, nell'ipotesi di contestazione di inadempimenti. Né, si badi, risulta applicabile l'art. 13, comma 7, del suindicato regolamento in quanto, come già precisato, non risulta prodotto il reclamo asseritamente formulato dall'utente per "mancata presa in carico del recesso".

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 29/04/2020, è tenuta a all'annullamento delle fatture contestate, per la somma di € 400,26, con contestuale interruzione del ciclo di fatturazione nonchè al rimborso della somma di € 207,47, già corrisposta alla società di recupero crediti, come da quietanza allegata in atti, oltre interessi dalla domanda al 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