

DETERMINA Fascicolo n. GU14/274397/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX****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 XXXXX A. , del 04/05/2020 acquisita con protocollo n. 0191983 del 04/05/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante affermava in sede di istanza GU14: “Istanza di definizione della controversia ex art. 14 Regolamento di procedura adottato con Delibera 203/2018/CONS) a seguito di esito negativo della procedura di conciliazione n. UG/263579/2020. Si deve innanzi tutto premettere che questo ricorrente aveva chiesto la riunione di questa procedura n. UG/263579/2020 (per la quale qui viene chiesta la definizione ai sensi dell’art. 14 del Regolamento di procedura) con la precedente n. UG/263420/2020, così domandando un risarcimento

per complessivi €699,11=. TUTTAVIA, in sede di udienza 30 aprile 2020 allorchè questo ricorrente ha preliminarmente richiamato detta istanza di riunione di procedure (intendendo per “riunione” l'accorpamento delle due procedure in questione), il Conciliatore ha rappresentato la impossibilità di effettuare la riunione, precisando che sarebbe stata necessaria la chiusura di una delle due procedure. Pertanto, in udienza 30 aprile 2020 è stata tentata la conciliazione per la n. UG/263579/2020 (poi conclusosi negativamente); ne deriva che la richiesta di questa procedura deve ritenersi rimodulata in €150,00=(centocinquanta), con contestuale riserva di insistere nel coltivare la precedente procedura (n. UG/263420/2020)che risulta tuttora in attesa di fissazione udienza. Quindi, precisato quanto sopra, si osserva e deduce quanto segue. La procedura relativa al tentativo di conciliazione n. UG/263579/2020 è stata chiusa con verbale di mancato accordo (ALL.1). Nel merito della questione si precisa quanto segue. Questo consumatore con pec 06/10/2019 richiamando i numerosi inadempimenti di Vodafone tra l'altro consistenti in reiterate, volontarie e ingiustificate interruzioni di erogazione del servizio oggetto di contratto e tali da aver provocato tra l'altro gravi danni, aveva in via principale contestato la risoluzione per inadempimento ai sensi dell'art. 1457 codice civile (per violazione del termine essenziale) in relazione ai contratti relativi sia alla linea telefonica fissa “XXXXXXXX” sia a quella mobile della sim dati “XXXXXXXX”; in via subordinata aveva comunque, con la stessa pec, dichiarato di voler recedere da detti contratti in modo da interrompere qualsivoglia rapporto contrattuale con Vodafone Italia Spa (ALL.2). Nonostante la conclusione di detti rapporti contrattuali, Vodafone Italia Spa a tutt'oggi con riferimento alle somme precedentemente incamerate a titolo di deposito cauzionale non ha a tutt'oggi (dall'ottobre 2019) provveduto a restituire la somma di € 150,00= (centocinquanta); il tutto come di seguito ancor meglio precisato. 1) Con fattura AI01982336 del 01.02.2018 Vodafone Italia Spa aveva chiesto ed ottenuto un deposito cauzionale per €250,00= (duecentocinquanta/00) (ALL. 3). 2) Detto pagamento pari ad €250,00= a titolo di deposito cauzionale, pur effettuato non appena richiesto tramite emissione di fattura, veniva dal sottoscritto contestato nella sua fondatezza con pec 13.02.2018, con la quale si faceva presente che il Servizio clienti “190” aveva rappresentato che in caso di mancato, anche parziale, delle somme richieste, Vodafone Italia Spa avrebbe interrotto il servizio (ALL.4). 3) Ad ogni modo, di detto pagamento (€250,00=) a titolo di deposito cauzionale per le linee telefoniche XXXXXXXX e XXXXXXXX, Vodafone Italia Spa ha restituito solamente €100,00=, e ciò una volta che in precedenza era stata disattivata la linea telefonica XXXXXXXX (si cfr. fattura AI 05845950: ALL.5). Pertanto, considerata la interruzione del rapporto contrattuale a seguito della sopraccitata pec 06.10.2019 relativi alla ulteriore linea telefonica per la quale Vodafone aveva richiesto ed ottenuto il deposito cauzionale, ovvero per la n. XXXXXXXX (oltre che della linea XXXXXXXX), Vodafone Italia Spa deve restituire al sottoscritto la somma di €150,00= (250 – 100 = 150). Dunque, con la presente si chiede la restituzione di €150,00=(centocinquanta/00)”. L'utente riproduce poi il contenuto dell'istanza di conciliazione che per esigenze di brevità in questa sede si omette di trascrivere. Con relativa richiesta di rimborso della somma di € 150,00.

La convenuta specifica, in primo luogo, che “la sim dati 349*****, configurata su rete Vodafone in data 19.10.2017, è stata sospesa a causa dell'importo aperto pari ad euro 241,92. Si precisa, inoltre, a tal riguardo, che le fatture insolute non presentano anomalie di gestione circa gli addebiti (cfr. all. 1). In relazione, poi, al deposito cauzionale si rappresenta che esso consiste in un anticipo conversazione addebitato in caso di pagamento con bollettino postale per le offerte di rete fissa e per le offerte di rete mobile anche in caso di domiciliazione bancaria. Il suddetto importo, inoltre, viene restituito per intero se si passa al pagamento con carta di credito o se si recede dal contratto. In virtù di quanto sopra esposto, pertanto, Vodafone conferma la correttezza del proprio operato gestionale e della relativa fatturazione”. In conclusione, si chiede il rigetto di ogni pretesa avversa.

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 la domanda formulata dal Sig. Di Rienzo appare obiettivamente fondata. Infatti, la Vodafone Italia S.p.A. avrebbe dovuto rifondere il deposito cauzionale in ragione dell'avvenuto recesso. Né varrebbe addurre l'asserita morosità dell'utente a sostegno della sospensione del servizio. Infatti, come chiarito nella delibera Agcom n. 7/10/CIR “E' illegittima la sospensione della linea disposta dall'operatore per asserita morosità, qualora la stessa sia stata disposta prima della scadenza del termine dilatorio previsto dal contratto per effettuare il pagamento e non preceduta da un congruo preavviso”. Ora, non avendo l'operatore documentato alcuna comunicazione di preavviso ne discende l'arbitrarietà dell'avvenuta sospensione. Vieppiù, avendo l'utente receduto dal contratto vanta il diritto alla restituzione del deposito cauzionale.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 04/05/2020, è tenuta a rimborsare la somma di € 150,00, oltre interessi legali 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