

DETERMINA Fascicolo n. GU14/281079/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXXXX F. - 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 F., del 20/05/2020 acquisita con protocollo n. 0216885 del 20/05/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante affermava in sede di istanza GU14: “Descrizione dei fatti: In data 28.7.2019 ricevo un sms dall’operatore Vodafone S.p.A il quale mi comunicava che a seguito di modifiche contrattuali ci sarebbero stati degli aumenti; Cito testo: oggetto: “Il 12/08/19 verra' addebitata una ricarica pari al costo dell’offerta che si rinnova il 02/08/19. Ti informiamo che le tariffe internazionali per chiamate e SMS verso l’UE sono state ridotte. Ti ricordiamo che dal 27/7 se il credito si esaurisce continui a parlare e navigare senza limiti per 24h senza costi

aggiuntivi. Se disattivi l'addebito dell'offerta su carta di credito o C/C il costo è di 0,99E per 24h per massimo 48h consecutive. Modifica contrattuale: per continuare a investire sulla rete e offrire la massima qualità dei nostri servizi, dal primo rinnovo successivo al 1/9 la tua offerta costerà 1,98E in più al mese. Puoi attivare 20GB/mese per 1 anno senza costi aggiuntivi al 42590 fino al 2/10. Puoi passare ad altro operatore o recedere dai servizi Vodafone senza penali fino al giorno prima della variazione contrattuale su variazioni.vodafone.it, con raccomandata A/R, via PEC, nei negozi Vodafone, al 42590, causale "modifica condizioni contrattuali". Info al 42590 o su voda.it/info” In data 2.8.2019 provvedevo ad inviare PEC di recesso del contratto per cui si modificavano le condizioni, - e non la disattivazione della SIM -, con dicitura all 'oggetto "Causa Modifiche Condizioni Contrattuali" Seguendo alla lettera quanto riportato dalla pagina del sito della Vodafone S.p.A che qui ripropongo: https://www.vodafone.it/portal/Privati/Per-il-Consumatore/Home/Contratti-e-Moduli/Diritto-di-recesso-e-disdetta?icmp=Tobi_web_c se vuoi recedere dal contratto di rete fissa o mobile, disattivare la tua SIM mobile, oppure, hai ricevuto una comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, e desideri mantenere il telefono a rate, e comunicare volontà di portabilità verso altro operatore puoi farlo in qualsiasi momento in uno dei seguenti modi: • inviando una raccomandata A/R al Servizio Clienti Vodafone c/o Casella Postale 190 - 10015 IVREA o alla Casella Postale 109 – 14100 Asti con allegata la copia di un documento di riconoscimento dell'intestatario del contratto o, in caso di delega, del delegato e del delegante • inviando una PEC all'indirizzo disdette@vodafone.pec.it con allegata copia dei tuoi documenti • compilando il form online. Ti verranno richieste le tue credenziali di accesso all'area Fai da te, utilizzabili solo se il tuo numero di telefono è ancora attivo in Vodafone • contattando telefonicamente il Servizio Clienti 190; """"Falso"""" • compilando il modulo in uno dei nostri punti vendita """"Falso; sono stato in più punti vendita e mi hanno risposto che non era un ufficio postale"""" Ti ricordiamo che dovrai effettuare la tua richiesta con 30 giorni di preavviso in caso di recesso o richiesta di disattivazione della SIM mobile prepagata o entro 30 giorni prima della scadenza del contratto in caso di disdetta. Provvederemo a disattivare la tua SIM entro 30 giorni dalla data della richiesta. Dopo nemmeno 5 gg. - al contrario di quanto la Vodafone vanta nella sua ""carta dei servizi"" Cortesia e trasparenza: Vodafone impronta i propri rapporti con i Clienti al rispetto e alla cortesia ed agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi... E a spregio di quanto disciplinato dal "codice del consumatore" Che le pratiche commerciali siano esercitate secondo Principi di buona fede, Correttezza, e Lealtà... All'educazione al Consumo Correttezza, trasparenza e lealtà nei rapporti contrattuali- Vodafone mi ha disattivato la Sim con credito attivo 6,00 euro (non avevo più servizio voce e servizio dati). La disattivazione della scheda Sim telefonica senza preavviso costituisce un comportamento illecito che può essere denunciato all'Agcom; l'autorità irrorerà una multa alla compagnia telefonica che sarà tenuta a riattivare immediatamente il numero al proprio utente. In ogni caso, l'utente deve ricevere un preavviso di disattivazione della linea telefonica di almeno 30 giorni. In data 12.8.2019 Vodafone addebita su c.c. una ricarica di 11,00 euro pari al costo dell'offerta che si rinnovava il 02/08/19 che io avevo recesso e che Vodafone il 6.8.2019 mi aveva già disattivato. In data 16 .9.2019 Vodafone mi addebita, sempre su c.c., la somma di 12,42 euro anziché 9,98 questo, costo del dispositivo che mi veniva addebitato cu c.c. ogni 2 mesi. Anche qui la Vodafone si è distinta infischiosene della regola che la stessa recita nel suo sito; “Cito fonte Vodafone” Se hai un'offerta che prevede il pagamento di un dispositivo (ad es. telefono, tablet, Mobile Wi-Fi) o del contributo di attivazione a rate le eventuali rate residue verranno addebitate in un'unica soluzione. In alternativa potrai richiedere di pagare le eventuali rate residue con la stessa cadenza e lo stesso metodo di pagamento precedentemente scelto. Maggiori informazioni sono disponibili nella sezione Trasparenza tariffaria sul sito voda.it. Ti ricordiamo inoltre che in caso di recesso per modifica contrattuale continui a pagare le rate residue con la stessa cadenza e lo stesso metodo di pagamento precedentemente scelto, a meno che tu richiedi di pagarle in un'unica soluzione. A seguito di quanto su esposto; - Per la perdita della titolarità del numero che avevo da più di 20 anni ""contatti....ecc.""; - Per la cessazione della Sim fuori dai casi previsti. ; -Mancata risposta ai reclami fatti dalla scrivente e, per tutto il disagio patito Chiedo il massimo dell'indennizzo e quanto sottratto indebitamente”. All'esito del deposito delle controdeduzioni dell'operatore, l'utente depositava memoria di replica in cui precisava ed articolava ulteriormente la propria domanda, richiamando principi generali e instando per le conclusioni sopra riportate. Con relative richieste: (i) richiesta di rimborso per € 6,00 oltre € 11,00 ed € 12,45 ed eventuali rivalutati nell' anno solare; (ii) richiesta di indennizzo per € 1.500,00.

La convenuta rileva che “la parte istante ha inviato, in data 2.8.2019, apposita richiesta di recesso per modifica unilaterale delle condizioni contrattuali della sim oggetto di contestazione, ovvero 349*****, senza richiesta di portabilità (cfr. All. 1). Conseguentemente, quindi, il servizio clienti ha proceduto ad eseguire la disattivazione domandata in data 7.8.2020. Non si ravvisano, pertanto, errori o anomalie in merito

alla summenzionata operazione tecnica. Non solo. Vodafone, difatti, rappresenta di aver altresì effettuato il riaccredito della somma di euro 94,81, nonché del corrispettivo di recesso anticipato di euro 30,74 oltre iva, con annessa emissione di 9 fatture di euro 9,98 cadauna relativamente al terminale Huawei P20 Lite, associato alla sim 349*****. In virtù di quanto sopra esposto, pertanto, Vodafone conferma la correttezza del proprio operato gestionale”. Infine, Vodafone rileva che “sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l’utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 22,29”.

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. Precisato ciò, sul piano istruttorio va rilevata l’incompletezza e l’insufficienza del quadro probatorio, circostanza che, di fatto, rende obiettivamente difficoltoso procedere ad un’analisi compiuta della vicenda in esame. In punto di merito, al di là delle osservazioni di carattere generale dedotte dall’utente in modo rigoglioso e a tratti ultroneo, va osservato che, come dedotto dall’operatore, nella comunicazione di recesso non veniva formulata alcuna istanza di portabilità del numero. Né tale richiesta può ritenersi automatica e/o ontologicamente connaturata all’istanza di recesso. Posto ciò, l’operatore ha correttamente eseguito la volontà manifestata dalla Sig.ra XXXXXX, disattivando l’utenza. Si consideri quanto già statuito dalla nella Delibera Corecom Lazio n. 49/12: “La richiesta di indennizzo formulata dall’utente per omessa migrazione non può essere accolta nel caso di specie, dato che dall’istruttoria è emerso che l’utente ha inviato all’operatore non una richiesta di migrazione ma solo una disdetta del contratto in essere, che quest’ultimo ha correttamente processato. Solamente quando la procedura di dismissione della linea era già stata avviata, un altro operatore ha avanzato la richiesta di migrazione dell’utenza, richiesta che però risultava incompatibile con la disdetta formulata dall’utente e già elaborata” (Cfr. Corecom Lazio Delibera 49/12). Vieppiù, va osservato che nell’istanza della Sig.ra XXXXXX non si comprende a che titolo l’operatore debba procedere al rimborso delle somme sopra indicate, né sul punto l’utente allega le quietanze a suffragio della richiesta di rimborso. In sostanza, si ritiene che l’istante non abbia assolto all’onere probatorio che, in ossequio al disposto di cui all’art. 2697 c.c., nel caso di specie incombeva giustappunto sulla medesima deducente. Per l’effetto non può essere riconosciuto alcun indennizzo in favore dell’utente mentre. Stante l’esiguità dell’insoluto e la circostanza che al recesso l’utente si è determinato per una modifica unilaterale del contratto, si ritiene di riconoscere a favore dell’utente lo storno dell’insoluto fino a chiusura del ciclo di fatturazione con contestuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell’istanza del 20/05/2020, è tenuta a stornare l’insoluto fino a chiusura del ciclo di fatturazione con contestuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese.

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