

DETERMINA Fascicolo n. GU14/367799/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA cxxx 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 della società cxxx f., del 17/12/2020 acquisita con protocollo n. 0535419 del 17/12/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’istante ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia SpA, di seguito per brevità “Vodafone”, la mancata lavorazione della disdetta e ha contestato la fatturazione in quanto emessa successivamente alla cessazione del rapporto contrattuale. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi l’istante ha dichiarato quanto segue. L’istante ha premesso che il 29 maggio 2019 le parti hanno sottoscritto verbale di accordo a definizione del procedimento promosso dall’istante – successivamente alla migrazione delle proprie utenze (fisse, mobili e dati) ad altro operatore

telefonico, recedendo dal contratto con Vodafone – dinanzi al Corecom Lazio (GU 14/6876/2018). Ciononostante, Vodafone ha proseguito nella fatturazione anche successivamente alla conclusione dell'accordo e non ha risposto ai reclami in merito presentati dall'istante. Per quanto sopra, l'utente ha richiesto: - la cessazione con effetto immediato della fatturazione; - l'emissione di note di credito per le fatture già emesse o emettende; - l'indennizzo per mancata risposta al reclamo quantificato in euro 300,00; - la refusione delle spese della procedura per un importo forfetariamente quantificato in euro 300,00.

2. La posizione dell'operatore Vodafone. Vodafone ha dedotto, nella propria memoria difensiva, che nell'accordo transattivo non è stata concordata alcuna disattivazione delle utenze le quali, alla contabilizzazione del pagamento ed alla contestuale emissione della nota di credito di euro 1.513,87, sono state, perciò, riattivate. Dopo la riattivazione delle utenze avvenuta il 16/10/2019, è ripreso il corretto ciclo di fatturazione. Né sono presenti formali richieste di disattivazione delle utenze. Vodafone ha inoltre dedotto che non risulta essere mai pervenuto alcun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto. Ha dedotto, inoltre, nel merito, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso, nonché la mancanza di una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del contratto, della Carta dei servizi nonché delle delibere AGCOM così come richiesto, invece, dalla Delibera 353/2019/CONS ed inoltre la mancata produzione di prove. In ultima analisi ha eccepito che l'utente non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. Ha precisato essere l'utente attualmente disattivo e risultare presente un insoluto di euro 1.501,61. Ha concluso, infine per il rigetto di tutte le domande dell'utente ed in subordine, in caso di riconoscimento di indennizzo, lo storno della somma oggetto di delibera dall'importo totale insoluto.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. L'istanza merita accoglimento per i motivi e nelle modalità che seguono. Nel ricostruire la vicenda ricordiamo che l'utente ha dichiarato che la sottoscrizione del verbale di accordo in data 29/05/2019 è avvenuta quando già era intervenuta la migrazione delle utenze (fisse, mobili e dati) relative al codice cliente AL21333311 ad altro operatore. A fronte della contestazione dell'utente in ordine alla conseguente illegittimità della fatturazione proseguita nonostante la cessazione del rapporto contrattuale, Vodafone ha dedotto che in sede di accordo transattivo non è stata concordata alcuna disattivazione delle utenze, che sono state, perciò, riattivate dopo l'esecuzione del pagamento convenuto in sede conciliativa e contestuale emissione di nota di credito. L'operatore asserisce altresì che non sono presenti formali richieste di disattivazione delle utenze, né reclami scritti, ovvero aventi i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto. Sul punto, dalla documentazione in atti si evince quanto segue. In primo luogo, nel reclamo inoltrato a mezzo pec in data 04/12/2019, che risulta rimasto privo di riscontro, l'istante, oltre a contestare gli addebiti, ha dato atto altresì di non essere riuscito a raggiungere telefonicamente il Servizio Clienti Business Vodafone, in quanto impossibilitato ad effettuare la chiamata dalla linea telefonica del nuovo operatore di cui ha inteso avvalersi. Inoltre, va considerato che, seppure nel verbale di accordo non risulti espressamente una volontà di disattivazione definitiva delle utenze, non risulta neanche la volontà contraria, a fronte di una disattivazione in atto al momento della conclusione dell'accordo, riconosciuta anche dall'operatore nella propria memoria. Dal complesso delle circostanze sopra esposte le doglianze dell'utente risultano fondate, considerato altresì che, a fronte delle contestazioni dello stesso, compete all'operatore l'onere di provare l'utilizzo del servizio, mentre, nel caso di specie, quest'ultimo si è limitato a deduzioni generiche, rimaste prive di riscontro probatorio. Devono pertanto essere stornate la fattura n. n. AL21333311 del 13/11/2019 e tutte quelle successivamente emesse con regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa. ** *** ** Merita accoglimento la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 12 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche". L'istante ha dedotto e comprovato con la relativa documentazione di aver inviato a mezzo pec all'operatore il reclamo in data 04/12/2019 e l'operatore non ha fornito prova della risposta scritta e adeguatamente motivata dovuta in caso di rigetto del reclamo ai sensi dell'art. 8 comma 4 ALLEGATO A alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003. Si ritiene, pertanto, accoglibile l'istanza di indennizzo per mancata risposta al reclamo da quantificarsi in euro 300,00, in quanto il calcolo pro dei risulta superiore al tetto regolamentare, applicando l'importo di cui all'articolo 12 del Regolamento Indennizzi. ** *** ** Ai sensi dell'articolo 20 comma 6 Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni

elettroniche”, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo liquidare l’importo di € 50,00 a titolo di rimborso spese della procedura. ** *** ** Corre l’obbligo di segnalare, infine, che le domande formulate dall’operatore non possono essere considerate in quanto il Corecom non può pronunciarsi circa la pretesa creditoria avanzata dall’operatore nei confronti dell’utente, poiché nell’ambito della procedura di definizione delle controversie non possono essere prese in considerazione domande riconvenzionali. (in tal senso Corecom Lombardia Delibera n. 16/12).

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell’istanza del 17/12/2020, è tenuta a stornare integralmente la fattura n. AL21333311 del 13/11/2019 e tutte quelle successivamente emesse, con regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa ed a pagare in favore dell’istante la somma di € 300,00, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza, oltre ad € 50,00 per spese della procedura.

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
Roberto Rizzi

f.to