

DETERMINA Fascicolo n. GU14/317754/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Fxxx R.
Dxxx Ixxx - 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 Fxxx R. Dxxx Ixxx, del 20/08/2020 acquisita con protocollo n. 0346680 del 20/08/2020

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 risposta a reclami, l’errata fatturazione, la mancata lavorazione della disdetta, l’addebito per costi di recesso. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi

l'istante ha dichiarato quanto segue: a) in data 05/11/18, l'Istante stipulava contratto con Vodafone avente ad oggetto la fruizione dei servizi fonia ed internet. b) tuttavia, nel pieno esercizio dello ius poenitendi, con raccomandata del 17/11/18 veniva esperito recesso contrattuale. c) ciononostante, Vodafone cominciava a fatturare i servizi fonia ed internet che, invero, non venivano tecnicamente attivati (oltre ad essere formalmente oggetto di recesso contrattuale). d) stante la procrastinata ingiustificata fatturazione, l'Istante sporgeva svariati reclami nelle date del 17/06/19, 08/07/19 e del 17/07/19. e) ad oggi, malgrado la pendenza delle predette contestazioni, il Gestore non ha provveduto a stornare i canoni fatturati né a fornire adeguato riscontro e, a maggior aggravio, ha assoggettato l'Istante a costi di recesso altamente onerosi in riferimento ad un contratto che, peraltro, non è mai stato attivo. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i. Indennizzo per MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI, ex Art. 12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 03/08/2019 ad oggi, per un totale di 384 giorni; ii. Annullamento delle morosità pendenti; iii. Rimborso per spese di procedura ed assistenza. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 400.0

2. La posizione dell'operatore Vodafone. Vodafone ha dedotto, nella propria memoria difensiva di aver provveduto inizialmente ad avviare la procedura di attivazione dei servizi in virtù di apposita richiesta formulata dall'istante. Successivamente, afferma, l'utente ha esercitato il diritto di ripensamento, richiedendo espressamente la portabilità verso Tim o altro operatore; tuttavia, non sono state riscontrate richieste di migrazione in uscita, conseguentemente Vodafone non ha potuto lavorare la richiesta stante la richiesta della parte ricorrente di migrare verso altro operatore. Ha dedotto, inoltre, nel merito, l'inaffidabilità di ogni richiesta risarcitoria e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso e rilevato 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 e la mancanza di prove. Ha precisato essere l'utente attualmente disattivo e risultare presente un insoluto di euro 731,08. Ha concluso, infine, in via principale, per il rigetto di tutte le domande dell'utente ed in subordine stornare l'eventuale somma oggetto di delibera dall'importo totale insoluto, pari all'importo di euro 731,08.
3. Motivazione della decisione Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante devono essere accolte nei termini che seguono. 3.1. Sulla richiesta di annullamento delle morosità pendenti. L'istanza merita accoglimento. Dal corredo probatorio presente agli atti risulta confermato che in data 07/11/2018 l'istante abbia aderito a distanza o fuori dei locali commerciali a una proposta contrattuale di Vodafone per la fornitura del servizio fonia e internet. Emerge altresì che l'istante abbia successivamente esercitato il diritto di ripensamento, con raccomandata a.r. del 17/11/2018. Dette circostanze sono state confermate dall'operatore. Nel caso di specie trovano quindi applicazione le disposizioni del Codice del consumo (art. 52 e segg. del D.lgs. 206/2005), che stabilisce che per le proposte contrattuali a distanza, ovvero negoziate fuori dai locali commerciali, il consumatore ha diritto di recedere, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di 14 giorni lavorativi. Per quanto sopra esposto, nel caso di specie l'istante ha esercitato il diritto di ripensamento nei termini previsti dal Codice. Non risulta provata l'affermazione di Vodafone circa una richiesta di attivazione immediata da parte dell'utente e neppure quella relativa alla sussistenza di circostanze impeditive della lavorazione della richiesta. Inoltre, dalla fatturazione contestata e versata in atti dall'utente non si evince eventuale consumo di traffico, né, peraltro, Vodafone ha dedotto ed attestato l'utilizzo del servizio. La fatturazione emessa deve essere, pertanto, integralmente stornata con regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile. 3.2 Sulla mancata risposta ai reclami 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 all'operatore reclami a mezzo pec in data 17/06/2019 e 08/07/2019. Ha prodotto altresì in atti un reclamo del 17/07/2019. Vodafone non ha contestato la documentazione e le deduzioni dell'istante in merito, né ha dedotto e comprovato di aver fornito la 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, considerando il più risalente (in quanto i successivi sono reiterazioni dello stesso) da quantificarsi in euro 300,00, e cioè nel tetto regolamentare, in quanto il calcolo pro die, in applicazione dell'articolo 12 del Regolamento Indennizzi, risulta superiore al predetto tetto. 3.3 Sulle spese di procedura Ai sensi dell'articolo 20 comma 6 Allegato A

alla delibera n. 353/19/ CONS “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 nonché l’assistenza di cui l’utente si è valso, si ritiene congruo liquidare l’importo di euro 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 20/08/2020, è tenuta a stornare integralmente la fatturazione, con regolarizzazione della posizione amministrativo contabile dell’utente, nonché a corrispondere allo stesso la somma di € 300,00 maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza oltre ad € 50,00 per spese di 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