

DETERMINA Fascicolo n. GU14/197702/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA sxxx g. - 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 sxxx g., del 31/10/2019 acquisita con protocollo n. 0468873 del 01/11/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell’istante. L’istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: “Il 19/02/2019, è stato stipulato il contratto telefonicamente con VODAFONE., in Regione ABRUZZO. chiedendo espressamente che il pagamento avvenisse con bollettino postale. dopo ripetute lamentele sulla linea fissa intestata a Sxxx G. (0862 97xxx), con la compagnia VODAFONE. Per disservizio in quanto la linea ADSL utilizzata per uso delle telecamere era insufficiente non permettendo la visione delle stesse. In data 24/05/2019 ho mandato una raccomandata A/R, ricevuta dalla compagnia il 31/05/2019. c’è arrivata una fattura errata nel senso che la

fattura riguarda la linea attiva di ROMA Contesto la medesima in quanto non devo pagarla in seguito alle mie lamentele fatte". Con relative richieste: (i) rimborso fattura; (ii) quantificazione rimborso/ indennizzo € 383,87;

Posizione dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. La convenuta, in primo luogo, rileva "l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nella gestione della problematica de qua. Nello specifico, difatti, si pone in rilievo che l'utenza 08629xxx è attestato su una centrale satura e, pertanto, la linea non è risultata tecnicamente migliorabile. Successivamente, quindi, stante il recesso effettuato dall'istante, sono stati correttamente applicati i costi nella fattura AL13797002 del 27.7.2019. Nel caso di specie, invero, si evidenzia che l'utente ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto. Detto importo è richiesto per compensare le eventuali offerte e promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora l'utente mantenga il rapporto contrattuale con lo stesso per almeno 24 mesi. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto". In conclusione, chiede il rigetto di ogni avversa pretesa.

Motivazione della decisione. 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. Preciso 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 tale caso, si ritiene di interpretare l'istanza in parola nel senso più logico e pertinente, nell'ottica del principio del favor utentis, in ossequio al quale, com'è noto, occorre limitare le pronunce di improcedibilità e, viceversa, salvaguardare il più possibile gli effetti dell'istanza. Si veda sul punto quanto affermato dal Corecom Toscana nella Determina n. 8/12: "Anche qualora l'utente non abbia compilato in modo diligente il formulario per la proposizione dell'istanza di definizione della controversia, non descrivendo descritto chiaramente i fatti e non formulando in maniera specifica le proprie richieste, la domanda deve comunque ritenersi ammissibile e procedibile, in forza di quanto disposto dall'allegato A della delibera Agcom n. 529/09/CONS "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", al cui punto III.1.2. "Contenuto e qualificazione delle istanze" si prevede che "in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare". Posto ciò, appare plausibile interpretare la domanda del sig. Sxxx nel modo che segue. L'istante contesta l'emissione da parte di Vodafone di una fattura dell'importo di € 383,87, relativa ad un contratto con postazione fissa nel Lazio (per questo motivo vi è stato il passaggio di competenza da Corecom Abruzzo al Corecom Lazio) a suo dire non dovuta poiché relativa, invece, ad un contratto con postazione fissa in Abruzzo. La contestazione della fattura è relativa alla chiusura/risoluzione del contratto "abruzzese", ma fatturato sul contratto "laziiale". Si precisa che, nessuna delle parti ha depositato la fattura per cui è causa. Si precisa, altresì, che, nel fascicolo documentale non sono presenti reclami di parte istante, anche presuntivamente al Gestore telefonico, sebbene nell'istanza UG la parte dichiara di aver inviato un reclamo a mezzo raccomandata a/r in data 24.5.2019, che sarebbe stato ricevuto dall'operatore in data 31.5.2019. La sola Vodafone ha adempiuto al deposito della memoria, tuttavia non si riscontra il deposito della fattura n. AL13797002 del 27.7.2019, allegato n. 1 della propria memoria; parte istante, invece, non ha replicato. Pur non essendo possibile verificare la fattura contestata, dallo scritto difensivo di Vodafone emerge con chiarezza, nello screenshot allegato a pagina 2, una problematica relativa alla velocità del servizio internet. Vero è anche che l'istante non ha provveduto a depositare il certificato Nemesys, ma è anche vero che la contestazione circa la lentezza della navigazione sarebbe comprovata proprio dallo scritto difensivo dell'operatore. Nel caso in questione può tranquillamente trovare spazio ed applicazione la Delibera 244/08/CSP, art. 8 co. 6, allorquando viene specificato che il cliente, in caso di lentezza nella navigazione, può richiedere la cessazione del contratto senza costi né penali. Da quanto emerge, sia dal formulario che dalla memoria dell'Operatore, sembrerebbe, ma non è presente nel fascicolo documentale GU14, esistere una raccomandata con ricevuta di ritorno nella quale l'istante richiedeva la cessazione del contratto "abruzzese". Sembrerebbe poi, data la mancata allegazione della fattura, che i costi di risoluzione del contratto maggiorati anche da eventuali penali, siano stati applicati al contratto "laziiale". Non vi è alcuna allegazione relativa al

pagamento della fattura contestata; tuttavia, da quanto emerge dalla memoria dell'Operatore, il contratto "laziale" risulterebbe regolarmente attivo ed in ordine con i pagamenti delle fatture. Per quanto sopra, la domanda relativamente all'errata fatturazione deve essere accolta. Vodafone dovrà, pertanto, procedere al rimborso della fattura n. AL13797002 per € 383,87. Vista anche la particolare questione, Vodafone dovrà corrispondere la somma di € 50,00 per le spese di procedura.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 31/10/2019, è tenuta a stornare la fattura n. AL13797002 per € 383,87, nonché a corrispondere la somma di € 50,00 a titolo di 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