

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/326479/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXXX - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito Regolamento Indennizzi;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Corecom Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente XXXXXXXXX, del 14/09/2020 acquisita con protocollo N. 0374311 del 14/09/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L'istante, XXXXXXXXX, lamenta il fatto che, nonostante con fattura 23752289901 del 13 aprile 2019, avesse ricevuto comunicazione da parte del gestore della possibilità di recedere dal contratto o di migrare gratuitamente, a causa dell'aumento dei costi del servizio, riceveva richiesta di pagamento degli stessi oneri di cessazione. Ciò comportava la mancata restituzione delle somme versate per l'anticipo conversazioni telefoniche a suo tempo versate e l'intimazione al pagamento della fattura di chiusura contratto da parte di una società di recupero crediti. Nonostante i reclami inoltrati al gestore senza risposta e il tentativo di conciliazione la situazione permaneva. A tal fine vengono richiesti, lo storno della fattura pendente, la restituzione delle somme di anticipo conversazione, l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami e per i disagi subiti, nonché per e spese di procedura.

Nelle memorie difensive inoltrate, il gestore contesta la ricostruzione dei fatti, sostenendo di aver risposto alle lamentele dell'istante con il riconoscimento dello storno delle spese di disattivazione del contratto in precedenza fatturate. Le richieste avanzate dall'istante vengono ritenute inammissibili in quanto riferentesi ad un eventuale risarcimento del danno subito e per imprecisati disagi.

Preliminarmente occorre evidenziare la carenza documentale a supporto delle richieste di indennizzo avanzate dall'istante. Giova evidenziare che la procedura in corso, prevede che sia proprio la parte istante a fornire nei tempi e nei modi previsti dal vigente Regolamento, le prove documentali di quanto sostenuto. Tale procedura consente di fatto le eventuali repliche della controparte ed è per questo che vanno presentate al momento dell'avvio del procedimento di definizione e non durante il corso del tentativo di conciliazione, in quanto non

ammissibili. L'inoltro della documentazione da parte dell'istante oltre i termini previsti, addirittura oltre lo svolgimento dell'udienza così come documentato in piattaforma, non consente ad oggi una loro valutazione così come anticipato anche nel corso della richiamata udienza del 24 scorso 2020. Il citarli nel corpo del formulario, così come avvenuto, non ha alcuna validità proprio perchè non li rende visibili specialmente al gestore a cui spetta il diritto di replica. Per quanto anzidetto le richieste di indennizzo relative al mancato riscontro dei reclami presumibilmente inviati al gestore non potranno essere valutate, proprio per la mancanza di documentazione. In riferimento allo storno dei costi di disattivazione dalla fattura n. 2375296285 del 13 agosto 2019 la stessa viene ritenuta legittima e pertanto, pro bona pacis, il gestore dovrà stornarla del tutto. La stessa Vodafone dovrà provvedere al ritiro, senza oneri per l'istante, della pratica di recupero crediti, in atto esistente. E' altresì ammessa la richiesta avanzata dall'istante per la restituzione delle somme pari a 50,00 euro a suo tempo versate dall'istante per l'anticipo delle conversazioni telefoniche. Essendo il contratto tra le parti cessato, la Vodafone deve farsi carico di questo onere. Non trova accoglimento l'istanza di indennizzo per i disagi e i disservizi causati dallo stato di cose narrate, in quanto è riconducibile piuttosto ad un eventuale risarcimento del danno non di pertinenza della scrivente Autorità. Non è infine ammessa la refusione delle spese di procedura, avanzata dall'istante, in quanto non supportata da alcuna documentazione giustificativa e fiscalmente ammissibile, ed oltremodo è bene evidenziare che l'intero procedimento non comporta costi e si svolge in maniera telematica, favorendone una comoda gestione da parte di tutti.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 14/09/2020, è tenuta a stornare per intero la fattura n. 2375296285 del 13 agosto 2019 di importo pari a euro 28.36, riferentesi alla linea telefonica oggetto di contenzioso. Lo stesso gestore dovrà restituire all'istante la somma di 50,00 euro quale anticipo monetario sulle conversazioni, a suo tempo versato. Tale importo di 50,00 euro dovrà essere liquidato entro 60 gg dalla pubblicazione del presente provvedimento, mediante assegno intestato all'istante da recapitare presso il domicilio indicato in formulario. La stessa Vodafone dovrà provvedere al ritiro, senza oneri per l'istante, della pratica di recupero crediti, in atto esistente.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Gianpaolo Simone