



CORECOM Lazio



DETERMINAFascicolo n. GU14/224803/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mxxx Mxxx

C. - 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 Mxxx Mxxx C., del 05/01/2020 acquisita con protocollo n. 0002776 del 05/01/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante. L’istante con istanza del 05-01-2020 ha richiesto l’avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A, lamentando l’attivazione di servizi a pagamento non richiesti, mancanza di trasparenza contrattuale. In particolare, nell’istanza

introduttiva del procedimento l'utente ha contestato l'attivazione di servizi a pagamento non richiesti, per cui ne chiede il relativo storno, nonché chiede un indennizzo per la mancata risposta al reclamo inoltrato e/o mancata trasparenza contrattuale.

2. La posizione dell'operatore Nella memoria versata in atti Vodafone insiste sulla correttezza del proprio operato gestionale poiché, a seguito della rinuncia all'attivazione dell'utenza da parte dell'istante, ha annullato la procedura inizialmente avviata con l'adesione contrattuale effettuata da quest'ultimo (cfr. all. 1). Sul punto evidenzia che risulta essere stata emessa unicamente la fattura AG20136425 del 14.12.2016, afferente alla mancata restituzione della Vodafone Station, la quale, tuttavia, è stata successivamente stornata con annessa emissione della relativa nota di credito. In ultimo precisa che non sono presenti fatture non saldate a carico della parte ricorrente, tant'è vero che, sotto il profilo amministrativo e contabile, l'utenza è stata disattivata e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto.
3. Motivazione della decisione. Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce della documentazione in atti le richieste formulate da parte istante potranno essere accolte solo parzialmente come di seguito precisato. Nel merito, si osserva che l'utente chiede nell'istanza di conoscere lo stato amministrativo della propria posizione con storno di ogni eventuale addebito in merito. Ebbene, nella memoria versata in atti, Vodafone dichiara che l'utenza di cui l'istante era titolare è stata disattivata e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto. Anzi precisa che, a seguito della rinuncia all'attivazione dell'utenza da parte dell'istante, ha annullato la procedura inizialmente avviata con l'adesione contrattuale effettuata da quest'ultima e l'unica fattura emessa la n. AG20136425 del 14.12.2016, afferente alla mancata restituzione della Vodafone Station, è stata successivamente stornata con annessa emissione della relativa nota di credito, il cui importo di € 50,00 è stato rimborsato all'istante, come confermato dalla medesima nel corpo dell'istanza, per cui sul punto può dichiararsi cessata la materia del contendere, essendo stato restituito l'importo dal gestore, a seguito della richiesta dell'istante di non voler più attivare il servizio e non essendovi alcun insoluto. Ancora non può essere accolta la richiesta di rimborso e/o indennizzo per mancata trasparenza contrattuale, in quanto generica e non specificata. In ultimo, deve essere invece riconosciuto l'indennizzo richiesto quantificato in € 300,00 per mancata risposta al reclamo (raccomandata a/r del 20-04-2017 depositata in atti dall'istante), non avendo il gestore né dedotto né provato alcunché al riguardo.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 05/01/2020, è tenuta a riconoscere a favore dell'utente Mxxx Mxxx C. il pagamento della somma di € 300,00, oltre interessi legali dalla domanda al soddisfo, a titolo di indennizzo ex art. 11 Allegato A Delibera n. 73/11/CONS., nonché a corrispondere l'importo di € 50,00 a titolo di rimborso delle 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