

DETERMINAFascicolo n. GU14/157688/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXX

S. - 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 XXXXXXXX S. del 31/07/2019 acquisita con protocollo n. 0341091 del 31/07/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l’istanza di definizione l’utente ha dedotto di aver inviato formale disdetta dal contratto con raccomandata con avviso di ricevimento del 17.7.2018, di aver comunicato per mero scrupolo anche il call center, sempre per rappresentare la volontà di disdire, ma l’operatrice gli ha proposto di sospendere il servizio gratuitamente per 6 mesi, al termine dei quali, secondo il XXXXXXXX, sarebbe comunque intervenuta automaticamente la disdetta. A gennaio 2019 è stato riattivato il servizio con contestuale addebito delle relative fatture, senza

che l'utente ne avesse contezza. L'istante ha reclamato a mezzo call center, ma gli operatori hanno riferito che per interrompere il servizio è necessario procedere prima al pagamento delle fatture arretrate che sono relative al bimestre dicembre- gennaio, quindi emesse successivamente alla disdetta inviata all'operatore, e quindi contenenti importi non dovuti. Chiede pertanto lo storno delle fatture, ritenendo che nulla sia dovuto, nonché l'indennizzo per la mancata lavorazione della pratica di recesso, riconducendo tale fattispecie, per la quantificazione dello stesso, a quella di attivazione di servizi non richiesti e la risoluzione contrattuale.

Vodafone Italia spa ha presentato memoria difensiva, rilevando che l'utente era attivo da febbraio 2016 con il numero 068xxx ed il profilo " Super Internet Unlimited Plus"; che il 16.7.2018 il cliente ha inviato formale richiesta di recesso, salvo poi, in data 25.7.2018, revocarla, accettando uno "sconto 100% dei costi di attivazione" al termine dei quali l'operatore ha emesso regolare fattura. Il gestore richiama la delibera 347/18/CONS il cui art. 14 comma 4 prevede che sono esclusi gli indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Respinge anche la richiesta di storno avanzata dall'istante ai sensi dell'art. 203/18/CONS, art. 20 comma 4, rilevando che l'eventuale mancata lavorazione della disdetta non comporta, di per sé, il diritto all'indennizzo, ma unicamente il diritto allo storno o al rimborso delle somme contestate. Inoltre, attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti / fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), contesta l'eventuale applicazione analogica dell'art. 8 del Regolamento per l'ipotesi di continuata illegittima fatturazione. Sotto il profilo amministrativo e contabile, Vodafone Italia precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta presente un insoluto di € 266,33. Controdeduzioni dell'istante L'utente ha depositato controdeduzioni, ribadendo la propria posizione in ordine alla chiara volontà di disdire il contratto, richiamando l'art. 57 del Codice del Consumo, che vieta la fornitura di servizi nel caso in cui manchi una richiesta dell'utente in tal senso, rilevando che se l'operatore avesse voluto provare l'effettiva richiesta esplicita del XXXXXXXX all'attivazione dello "sconto 100% dei costi di attivazione", avrebbe potuto versare in atti il vocal order tra l'operatore e l'utente. Contesta anche la violazione dell'art. 51 comma 6 Codice del Consumo.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto ammissibile. La richiesta dell'istante è da accogliere nei limiti che seguono. La doglianza dell'utente riguarda la mancata lavorazione della disdetta inviata il 17.7.2018, con richiesta dello storno delle fatture emesse ed indennizzo calcolato come attivazione di servizi non richiesti, nonché la risoluzione contrattuale. In primo luogo si rileva che non è stata allegata al fascicolo la raccomandata A/R relativa alla disdetta. Tuttavia, l'invio e la ricezione si considerano pacifici, stante la stessa ammissione dell'operatore. Ciò che invece non è né provata, né pacifica, è la revoca della disdetta, con accettazione dello sconto 100% dei costi di attivazione. Pertanto la fattura n. AL01423180 del 22.1.19, successiva alla disdetta, in mancanza di prova da parte dell'operatore in ordine alla successiva volontà dell'istante di voler sospendere per sei mesi per poi riattivare il servizio, è da ritenersi emessa illegittimamente e quindi i costi ivi riportati pari ad € 66,43 (periodo 17.7.2010 – 16.1.2019) non sono dovuti e devono essere stornati. Non sono state prodotte ulteriori fatture da parte dell'istante. Si deve infatti riconoscere in favore dell'utente il diritto allo storno dell'insoluto qualora l'operatore abbia commesso errori nella fatturazione addebitando all'utente costi non dovuti. In tal senso Agcom Delibera n. 76/12 / CIR secondo cui "Devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente alla disdetta contrattuale". Dello stesso tenore Corecom Lazio Delibera n. 78/12 secondo cui "Qualora l'utente abbia comunicato all'operatore la propria volontà di recedere dal contratto... è illegittimo il comportamento dell'operatore che continui ad emettere fatture..". Si ritiene invece che non possa riconoscersi l'indennizzo per mancata lavorazione della pratica di recesso, poiché la normativa non prevede di per sé un indennizzo, ma unicamente il diritto allo storno o al rimborso delle somme contestate e che pertanto non applicarsi in via analogica quanto previsto dall'art. 8 Delibera 73/11/CONS, che si riferisce ai casi di continuata illegittima fatturazione. L'Autorità ha espresso più volte il proprio orientamento in merito alla non equiparabilità tra l'ipotesi di fatturazioni successive alla disdetta e l'indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, ai sensi dell'art. 8 Delibera 73/11/CONS, ritenendo che quest'ultima fattispecie si riferisce all'ipotesi in cui l'operatore provvede ad attivare un servizio in assenza di una richiesta del cliente La ratio di tale previsione va ravvisata nell'esigenza di tutelare la libertà di scelta e del comportamento del consumatore rispetto all'utilizzo dei servizi a pagamento (cfr. Delibere nn. 43/14/CIR; 84/14/CIR e 104/14/CIR). La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19 comma 6 del Regolamento secondo cui, nel determinare rimborsi ed indennizzi occorre tener conto "del grado

di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”. Nel caso di specie si ritiene congruo liquidare l’importo di € 50,00 a titolo di rimborso di spese della procedura di conciliazione e di definizione.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell’istanza del 31/07/2019, è tenuta a stornare la somma di euro 66,43, di cui alla fattura AL01423180, poiché trattasi di importo non dovuto, nonché ulteriori importi successivi al recesso esercitato dall’istante, ed a versare all’istante la somma di € 50,00 a titolo di rimborso 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