

DETERMINA Fascicolo n. GU14/252357/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx****F. - 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 Cxxx F., del 03/03/2020 acquisita con protocollo n. 0096583 del 03/03/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’istante, cliente Vodafone, titolare dell’utenza fissa n. 06/*****, a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione intervenuto in data 07.02.2020 con istanza UG14 del 3 marzo 2020, ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando come l’operatore non abbia provveduto a dare seguito alla sua richiesta di recesso, comunicata in data 22 luglio 2019, continuando a emettere fatture di pagamento nonostante lo scioglimento

del vincolo contrattuale. Sulla base di tali premesse, l'istante ha richiesto un indennizzo complessivo pari ad euro 3.226,76, l'annullamento delle fatture emesse successivamente alla data di recesso (fattura AL18172811 del 27 settembre 2019, fattura AL22559112 del 27 novembre 2019, fattura AM01762112 del 29 gennaio 2020) e una comunicazione scritta dell'avvenuta cancellazione dal "Registro cattivi pagatori". L'indennizzo veniva così quantificato: € 1.860, per il numero di giorni (186 gg.: dal 22 luglio 2019 al 23 gennaio 2020) di erogazione di due servizi non richiesti (telefonia fissa e dati); euro 300 € a titolo di "Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami" e 25 € per la "fornitura non richiesta di apparecchiature terminali o di SIM", oltre ai danni morali per la restante parte.

2. La posizione dell'operatore L'operatore Vodafone, nella memoria difensiva, eccepisce l'assolutainfondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente, in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nella fatturazione emessa contestata dall'utente. Eccepisce inoltre che l'eventuale fatturazione successiva alla disdetta non comporta, di per sé, il diritto all'indennizzo, bensì il diritto al mero storno o rimborso delle somme contestate. L'operatore conclude, quindi, per il rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto.
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. La domanda dell'istante è parzialmente fondata, nei limiti di cui appresso. È incontestata la circostanza che l'utente abbia correttamente inviato in data 18.07.2019 raccomandata di recesso dal contratto e che questa sia stata ricevuta dall'operatore in data 22.07.2019. Pertanto, a far data dal trentesimo giorno dal ricevimento di tale comunicazione, l'operatore avrebbe dovuto provvedere a sciogliere il vincolo contrattuale e conseguentemente a interrompere la fatturazione degli addebiti oggetto di contestazione. Con riguardo pertanto alle fatture contestate, si deve provvedere allo storno integrale della fattura AL22559112 del 27 novembre 2019 e della fattura AM01762112 del 29 gennaio 2020 e allo storno parziale della fattura AL18172811 del 27 settembre 2019, in relazione agli importi addebitati relativi al periodo successivo alla data di recesso, da intendersi al 21 agosto 2019. Deve trovare altresì accoglimento la richiesta di indennizzo nella misura di euro 300 per mancata risposta ai reclami dell'utente. In atti risulta infatti una mail del 13 dicembre 2019, in cui l'istante descrive puntualmente il suo problema - precisando inoltre di avere già in precedenza trasmesso richiesta di chiarimenti in merito all'indebita fatturazione - e chiede, tra le altre cose, l'immediata chiusura del rapporto contrattuale in virtù della comunicazione di recesso del 22 luglio 2019. Ciò nonostante, Vodafone non ha mai provveduto a dare riscontro all'utente in merito a tale richiesta, cedendo al contrario il proprio asserito credito a una società di recupero crediti, che ha richiesto in numerose occasioni il pagamento della somma portata dalle fatture ingiustamente emesse dall'operatore. L'importo di € 300,00 si applica in quanto il calcolo pro die risulta superiore al tetto regolamentare. Per contro, non può trovare accoglimento la domanda relativa alla richiesta di risarcimento dei danni per l'erogazione dei servizi non richiesti e per i danni morali subiti dall'utente. Come correttamente eccepito dall'operatore, il caso in esame riguarda, non l'attivazione di servizi mai richiesti dall'istante, bensì il ritardo nella disattivazione di servizi regolarmente attivi. Riguardo a tali ipotesi, l'Autorità ha già espresso il proprio orientamento in merito alla non equiparabilità tra l'ipotesi di fatturazioni successive alla disdetta e "indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti", ai sensi dell'articolo 8 del. 73/11/CONS. Quest'ultima fattispecie, invero, 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 di comportamento del consumatore rispetto all'utilizzo dei servizi a pagamento (cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR e 104/14/CIR). Allo stesso modo, non può trovare accoglimento l'istanza di risarcimento di danni morali, in quanto tale accertamento esula dall'ambito di competenza di questa Autorità, come del resto la richiesta dell'istante volta a ottenere una comunicazione scritta da parte dell'operatore di avvenuta cancellazione dal registro dei cattivi pagatori. Infine, con riguardo all'istanza relativa al rimborso delle spese della procedura, alla luce delle Linee Guida di cui alla delibera 276/13/CONS, appare congruo ed equo liquidare in favore dell'istante la somma di € 50,00, importo che, visto l'esito della fase di definizione, va posto ad esclusivo carico di Vodafone Italia S.p.A.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 03/03/2020, è tenuta a stornare integralmente le fatture AL22559112 del 27 novembre 2019 e AM01762112 del 29 gennaio 2020 e a stornare parzialmente la fattura AL18172811 del 27 settembre 2019, a pagare un indennizzo nella misura di euro 300 per la mancata risposta al reclamo del 13 dicembre 2019 ed a pagare le spese di procedura nella misura di euro 50,00.

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