

DETERMINA Fascicolo n. GU14/258118/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Fxxx****A. - 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 Fxxx A., del 17/03/2020 acquisita con protocollo n. 0119508 del 17/03/2020

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 13.01.2020 con istanza UG14 del 17 marzo 2020, ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando di avere inviato comunicazione di disdetta del vincolo contrattuale in data 31.12.2018, ricevuta dall’operatore il

- 7.1.2019. Pur tuttavia, appreso il vincolo contrattuale di due anni che la legava all'operatore, provvedeva a comunicare nei trenta giorni dalla suddetta comunicazione la volontà di revocare. Non tenendo conto di tale revoca, l'operatore ha interrotto la linea voce e dati il 31.1.2019, quindi prima dei 30 giorni successivi alla ricezione della disdetta. Non ottenendo il ripristino della suddetta linea, nonostante le rassicurazioni del call center, in data 19.2.2019 ribadiva la volontà di revocare la disdetta con racc. a/r. Vodafone comunicava di non poter riattivare la linea, in quanto questa era passata a TIM. Nonostante la mancata riattivazione della linea, Vodafone continuava ad emettere fatture nei confronti dell'istante, applicando anche corrispettivi per recesso anticipato. Sulla base di queste premesse, l'istante ha richiesto: • l'immediata riattivazione del numero e chiusura del numero provvisorio attivato e il riconoscimento di un indennizzo per l'interruzione della linea voce e dati 0622xxx dal 31.1.2019 sino a riattivazione; • lo storno/rimborso delle fatture emesse successivamente al 31.1.2019 per mancata fruizione del servizio ed in particolare delle fatture n AL02955087 di euro 243,44 e n AL07015580 DI EURO 19,26 • un indennizzo per mancata risposta a reclamo, nella misura di 300 euro.
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 gestione delle problematiche oggetto del presente procedimento di definizione. Nello specifico, rappresenta che l'utente, in data 31.12.2018, ha provveduto a formalizzare la volontà di disattivare i servizi attivi su rete Vodafone. In forza di tale espressa richiesta, pertanto, l'operatore ha avviato la procedura domandata e finalizzata alla cessazione dei servizi in questione. Solamente in data 19.2.2019 l'utente ha comunicato la propria volontà di revocare la precedente richiesta di recesso formulata il 31.12.2018, oltre il termine di 30 giorni necessario per la lavorazione da parte del gestore della richiesta di recesso. Pertanto, l'operatore conferma la correttezza del proprio operato gestionale e della relativa fatturazione, ad oggi insoluta per l'ammontare complessivo di euro 736,52. Nel merito, eccepisce, in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. 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. Dagli atti allegati da entrambe le parti, risulta incontestata la circostanza che l'utente abbia provveduto a inviare una prima comunicazione di disdetta in data in data 31.12.2018, ricevuta dall'operatore il 7.01.2019. Solamente in data 19.02.2019, l'utente comunicava la propria volontà di revocare la precedente richiesta di recesso, oltre il termine di 30 giorni necessario per la lavorazione da parte del gestore della richiesta di recesso. In considerazione del fatto che evidentemente tale ultima comunicazione è pervenuta oltre il termine suddetto e pertanto il recesso dal contratto è divenuto operativo e non più revocabile, non può dunque trovare accoglimento la richiesta dell'istante volta ad ottenere l'immediata riattivazione del numero e la chiusura del numero provvisorio attivato, e il riconoscimento di un indennizzo per l'interruzione della linea voce e dati a far da-ta dal 31.1.2019 sino alla riattivazione. Nondimeno, in considerazione dell'avvenuto recesso contrattuale, dovranno essere oggetto di storno (o di rimborso in caso siano state corrisposte) le fatture emesse dall'operatore successivamente alla data in cui è divenuto operativo il recesso, da intendersi al decorso del trentesimo giorno successivo al ricevimento della comunicazione di recesso, ossia al 6 febbraio 2019, dovendosi comunque considerare non dovuti gli importi addebitati dall'operatore a titolo di recesso anticipato, in quanto non documentati. Da ultimo, non può trovare accoglimento la richiesta di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, avuto riguardo al fatto che il contratto era ormai risolto a seguito del-la prima comunicazione di recesso. 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 compensare le spese.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 17/03/2020, è tenuta a stornare (o a rimborsare ove siano state corrisposte) le fatture emesse successivamente al recesso del contratto da parte dell'istante, avvenuto in data 6 febbraio 2019.

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