

DETERMINA Fascicolo n. GU14/255225/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Gxxx 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 Gxxx C., del 09/03/2020 acquisita con protocollo n. 0107191 del 09/03/2020

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 7 gennaio 2020, con istanza UG14 del 9 marzo 2020, ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando di essere titolare da diversi anni di un contratto Vodafone sia per la rete fissa che per il collegamento internet, quando improvvisamente, nei primi giorni del mese di ottobre del 2018, si interrompeva sia il collegamento della rete fissa che il collegamento internet. Alla rete fissa non rispondeva

più il suo numero, ma la segreteria telefonica di un altro numero, quindi non riceveva più le chiamate. L'utente segnalava il disservizio a Vodafone che, dopo diversi tentativi falliti, disponeva la sostituzione del modem. Nonostante ciò, il duplice grave disservizio ha continuato a permanere, per cui Vodafone, dopo infruttuosi tentativi di ripristino del servizio, disponeva una nuova sostituzione del modem, rivelatasi, anche questa, assolutamente inutile, ragion per cui l'istante decideva di inviare, in data 9 novembre 2018, modulo di recesso del contratto. Successivamente, veniva contattato da un'operatrice Vodafone che gli assicurava il ripristino del servizio entro un breve termine, previa sua rinuncia alla disdetta inoltrata e un pagamento ridotto vista la non erogazione del servizio, proposta cui ha aderito. Ciò nonostante, il grave disservizio continuava a perdurare, per cui in data 29 dicembre 2018, l'utente inviava per la seconda volta il relativo modulo di recesso e attivava un nuovo numero di telefonia fissa con altro operatore. A dispetto del recesso, Vodafone ha continuato a inviare fatture, che l'utente pagava fino al 17 maggio 2019. Il 21 ottobre 2019, l'utente riceveva raccomandata di messa in mora da parte di uno studio legale, che gli intimava per conto della soc. Vodafone, il pagamento della somma di Euro 245,37 oltre 13.90 per spese e competenze professionali. Dopo la sua raccomandata di risposta, da ultimo l'utente riceveva fattura da Vodafone per l'avvenuta chiusura del contratto, avente importo pari ad euro 98,44. Sulla base di queste premesse, l'istante ha richiesto: • la restituzione delle somme corrisposte, quando già era passato ad altro operatore, pari ad € 217,04, • il rimborso delle spese sostenute per avere internet tramite router portatile, pari ad euro 150,00; • i danni arrecati alla sua attività, pari ad €1.000,00, e quelli personali pari ad euro € 500,00

2. La posizione dell'operatore L'operatore Vodafone, nella memoria difensiva, contesta le pretese dell'utente, evidenziando che nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'istante, il quale non avrebbe fornito alcuna prova a sostegno dei lamentati disservizi. In relazione, inoltre, all'asserita mancata lavorazione del recesso, eccepisce che la prima richiesta di disattivazione del 9.11.2018 è stata poi revocata, stante l'accettazione di uno sconto del 100% per due rinnovi. Successivamente, in data 11.1.2019, l'istante ha inviato una nuova richiesta di disattivazione che, tuttavia, non è stata considerata conforme, a causa dell'assenza della copia del documento di riconoscimento, come previsto dalla vigente normativa di settore, ragion per cui non vi è stato alcun disservizio da parte dell'operatore. 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 procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. La domanda dell'istante è parzialmente fondata, nei limiti di cui appresso. Deve infatti essere accolta la domanda in merito al rimborso del pagamento delle fatture effettuato successivamente all'intervenuto recesso, comunicato all'operatore in data 8 gennaio 2019. Come noto, il d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, all'articolo 1, comma 1, riconosce al consumatore la facoltà di recedere dai contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazione elettronica, o di trasferire la propria utenza presso altro operatore, con il solo obbligo del preavviso. L'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento dell'utenza è senza vincoli temporali: l'eventuale previsione di una durata minima del contratto è vincolante per il solo operatore. L'utente è onerato del solo obbligo del preavviso che, in ogni caso, non può essere superiore a trenta giorni. Pertanto, decorso tale termine (quindi 30 giorni a far data dall'8 gennaio 2019), il contratto si era risolto e ogni pagamento eseguito dall'utente successivamente a tale data non era dovuto e deve essere oggetto di rimborso da parte dell'operatore. Deve, peraltro, essere disattesa l'eccezione dell'operatore in merito al fatto che la comunicazione di recesso non sia stata considerata valida, non essendo conforme alla normativa di settore in quanto priva del documento di riconoscimento. Tale eccezione non può trovare accoglimento, dal momento che è inequivocabile il fatto che tale comunicazione provenisse dall'utente, anche in considerazione del fatto che nella citata comunicazione si fa riferimento al pregresso recesso, poi annullato dallo stesso istante. Peraltro, in conformità all'obbligo di buona fede che permea l'esecuzione di ogni contratto, l'operatore, invece di ritenere semplicemente non efficace la comunicazione di recesso, avrebbe potuto contattare il cliente al fine di accertarsi sulla sua intenzione di recedere dal contratto. In tal senso, si veda la delibera del Corecom n. 36/11/ CRL: "Rimangono, infine, prive di pregio le argomentazioni, in ordine alla pretesa mancata allegazione da parte dell'utente, alla raccomandata di recesso, del documento di identità del sottoscrittore, sia perché lo stesso operatore, in atti, ha riconosciuto la provenienza della missiva

da parte del contraente, sia perché la motivazione addotta sembra in ogni caso non giustificare l'omessa lavorazione della richiesta, dato che si tratterebbe di una prassi stabilita dall'azienda a (pretesa) tutela del cliente, che potrebbe invece essere semplicemente contattato per una verifica sulla sua effettiva volontà". Deve pertanto essere disposto lo storno integrale degli importi addebitati all'utente (o il rimborso qualora tali importi siano stati corrisposti) a decorrere dalla data di intervenuto recesso, da individuarsi nel 7 febbraio 2019, ossia 30 giorni dopo la comunicazione pervenuta all'operatore. Di contro, non possono trovare accoglimento le richieste dell'utente in merito al rimborso delle spese sostenute per avere internet tramite router portatile (c.d."saponetta") pari ad euro 150,00, nonché la richiesta di risarcimento dei danni arrecati alla sua attività, pari ad €1.000,00, e quelli personali pari ad euro € 500,00. In merito al rimborso delle spese per usufruire del servizio internet tramite router portatile, l'utente non ha fornito prova alcuna dei costi sostenuti a tal fine, a tacere del fatto che non rientra nelle competenze di questo organo disporre il pagamento di somme a titolo di rimborso per spese sostenute per far fronte ai disservizi causati da parte dell'operatore. Allo stesso modo, non può darsi luogo ad alcuna condanna di risarcimento del danno, essendo rimesso tale compito all'autorità giudiziaria ordinaria. 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 parziale accoglimento dell'istanza del 09/03/2020, è tenuta a stornare integralmente gli importi addebitati all'utente nel periodo successivo al 7 febbraio 2019 (o al rimborso qualora tali importi siano stati corrisposti), ed al rimborso delle spese di procedura nella misura di € 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