

DETERMINA Fascicolo n. GU14/427050/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Axxx
Fxxx Axxx - 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 Axxx Fxxx Axxx, del 22/05/2021 acquisita con protocollo n. 0236924 del 22/05/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente deduce di aver stipulato in data 30.01.2020, a distanza, per telefono, un contratto con l’operatore per la linea fissa, mobile, internet e Now tv. Tuttavia, il 18.02.2020, avendo verificato la possibilità di ottenere un’offerta migliore presso un punto vendita dell’operatore, l’utente dava disdetta con raccomandata a/r, e in

pari tempo stipulava un nuovo contratto presso il punto vendita, i cui addetti gli assicuravano che il precedente abbonamento era stato disdetto. In realtà il primo degli abbonamenti non era mai stato disattivato, in tal modo l'utente si è trovato a sostenere i costi di una doppia utenza, senza per di più la possibilità di fruire in modo pieno di tutti i servizi. I vari tentativi esperiti dall'utente di risolvere i problemi evidenziati contattando l'operatore non hanno sortito alcun effetto. Alla luce di tali premesse l'utente richiede: - chiede la rescissione di entrambi i contratti; - la restituzione di quanto pagato in eccesso; - un indennizzo per i danni causati a lavoro, famiglia e per il tempo perso nelle continue telefonate per cercare di risolvere la situazione.

Nella propria memoria difensiva, l'operatore evidenzia anzitutto l'infondatezza delle richieste avanzate dall'utente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio in suo favore e nella relativa fatturazione. Nello specifico, l'operatore rileva di aver provveduto ad applicare le condizioni contrattuali pattuite ed indicate nelle proposte di abbonamento sottoscritte ed accluse alla memoria difensiva. Contesta poi di aver ricevuto richieste di disattivazione relative alle predette proposte o reclami formali da parte dell'utente in ordine alle problematiche evidenziate. Evidenzia altresì che le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione e che in assenza di contestazioni devono ritenersi accettate da parte dell'utente. Osserva, poi, che nei casi di reclami tardivi, non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l'effettuazione di traffico, con conseguente violazione del diritto di difesa, atteso che per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi. Da ultimo, eccepisce l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso.

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 di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Sulla disattivazione dei servizi e il rimborso/storno La domanda va accolta nei limiti di cui di seguito. L'art. 20, co. 4, del Regolamento della procedura; approvato con delibera n. 203/18/CONS, e successive modifiche e integrazioni, prevede che il CORECOM, con "il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità." Nel caso in esame, appare evidente dalla documentazione versata in atti, come nei confronti dell'utente siano stati attivati, in tempi diversi, presso la sua abitazione, due distinte linee telefoniche, associate a numeri differenti, caratterizzate dai medesimi servizi (Vodafone OnePro+entertainment). Dette circostanze, unitamente al fatto che il contratto prodotto dall'operatore risulta non firmato dall'utente, e che sembra per giunta riferibile ad altra utenza contraddistinta dal n. 0xxxxxxxxx, portano a ritenere che l'operatore abbia effettivamente attivato, indebitamente, due linee telefoniche, che sono il doppio l'una dell'altra, il che rende verosimile quanto dedotto nell'istanza dall'utente, per cui si è di fronte ad una condotta negligente dell'operatore, meritevole di censura, in quanto, all'evidenza, lesiva dei diritti dell'utente (appare difficile ipotizzare che l'operatore non si sia avveduto o non avrebbe potuto avvedersi dell'anomalia di cui trattasi, e, comunque, il tutto configura un'ipotesi di mala gestio), utente che si è così trovato suo malgrado a sostenere i costi duplicati di quello che è alla fine un unico servizio. Ne consegue che appare opportuno, a tutela dei diritti dell'utente, ordinare la disattivazione della linea telefonica contraddistinta dal numero 0xxxxxxxxx, essendo quella che, dalle fatture in atti, risulta attiva dal 29.01.2020 (ossia quella che, stando alla descrizione dei fatti l'utente, avrebbe voluto disdire per sostituirla con l'altra), e ritenere per l'effetto indebite tutte le somme percepite dall'operatore in relazione a tale utenza, che dovranno essere rimborsate e/ o stornate sino alla effettiva cessazione della linea. Quanto alla seconda linea, quella contraddistinta dal n. 0xxxxxxxxx, sempre in applicazione del richiamato art. 20, co. 4 del Regolamento della procedura, si ordina all'operatore di procedere alla sua disattivazione, con le tempistiche previste nei casi di disdetta. Sulla richiesta di risarcimento danni La domanda non può essere accolta. Si tratta, difatti, di richiesta che, non rientrando nelle fattispecie previste dal "Regolamento degli indennizzi", esula completamente dall'ambito applicativo del presente procedimento.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 22/05/2021, è tenuta a :
- disattivare la linea telefonica contraddistinta dal numero 0664850243 e tutti i servizi ad essa connessi, e provveda al rimborso o allo storno di tutte le somme addebitate per tale linea con decorrenza dalla data di attivazione della linea medesima; - disattivare la linea telefonica contraddistinta dal numero 0690200039 e i relativi servizi.

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