

DETERMINAFascicolo n. GU14/405026/2021******DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA E.xxx Srl - 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 della società E.Mxxx Srl, del 15/03/2021 acquisita con protocollo n. 0127151 del 15/03/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nella ricostruzione fornita dall'istante, lo stesso segnala che, nonostante il recesso di tutte le linee effettuato a mezzo PEC del 26/09/2019, la Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) ha inviato altre fatture successive alla disattivazione. Disservizi segnalati: 1. 34630xxx Addebito per costi di recesso/disattivazione Sulla scorta di tali premesse, l'istante chiede a Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) "STORNO totale delle seguenti fatture: AM00543521, AM06387671, AL21328373. RIMBORSO totale di quanto addebitato ingiustamente

nelle fatture già pagate: n. AL04552596: contributi e servizi € 410,00; n. AL08606945: costi di attivazione € 163,94, contributi e servizi € 80,00, contributi e servizi € 410,00; n. AL12664154: costi di attivazione € 573,79, altri importi € 81,97 contributi e servizi € 410,00; n. AL16958964: contributi e servizi € 269,81, ricariche € 86,80 per un TOTALE di rimborso richiesto di Euro 2.486,31. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 2486,31". La parte, con formale reclamo redatto dall'Avv. S., ha evidenziato che, nonostante il precedente accordo transattivo, del 24/09/2019, con cui si prevedeva la corresponsione da parte della E.MC2 Srl di € 2.100,00 a favore dell'operatore, somma corrisposta in data 03/10/2019, si è visto recapitare varie fatture dalla Vodafone Italia SpA. L'istante, con il predetto accordo transattivo, ha ritenuto di aver chiuso ogni pendenza nei confronti dell'operatore ed essendo passato a nuovo operatore, di non dover corrispondere altri importi, sebbene fatturati dall'operatore. L'istante, inoltre, dichiara: "Fatture che la cliente contesta più volte ma che Vodafone continua ad emettere".

L'operatore Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), con memorie del 23.07.2021, si è difeso segnalando che: "L'odierna esponente, invero, rileva di aver correttamente applicato le condizioni contrattuali pattuite ed indicate nella proposta di abbonamento sottoscritta dall'istante (...). Ad ogni buon conto si pone poi in rilievo che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere comunque contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente. (...) Ancora, deve evidenziarsi l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi. In tal caso, difatti, 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, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi. (...) Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo, il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. Parimenti rilevante è il diritto di difesa dell'operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto, il quale non deve essere in nessun caso leso. Per permettere, quindi, al Gestore un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l'AGCOM ha inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto. (...) Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 1.338,66. Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con consequenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa. In via subordinata, infine, Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 1.338,66."

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere parzialmente accolta. Relativamente alla richiesta di: "STORNO totale delle seguenti fatture: AM00543521, AM06387671, AL21328373", l'istante ha fornito prova della richiesta di recesso inoltrata a Vodafone in data 26/09/2019. Vodafone non contesta la circostanza ma, soprattutto, non fornisce prova della debenza delle somme contabilizzate dai trenta giorni successivi alla data del 26.9.2019 che, pertanto, meritano di essere tutte integralmente stornate con contestuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese. , Nulla si ritiene dovuto relativamente alla seconda richiesta: "RIMBORSO totale di quanto addebitato ingiustamente nelle fatture già pagate: n. AL04552596: contributi e servizi € 410,00; n. AL08606945: costi di attivazione € 163,94, contributi e servizi € 80,00, contributi e servizi € 410,00; n. AL12664154: costi di attivazione € 573,79, altri importi € 81,97 contributi e servizi € 410,00; n. AL16958964: contributi e servizi € 269,81, ricariche € 86,80 per un TOTALE di rimborso richiesto di Euro 2.486,31.", la stessa non può essere accolta, in quanto, così come specificato dall'Avv. S. per la parte istante, non si è trattato di un accordo

transattivo, bensì di un riconoscimento del debito ai sensi ed agli effetti dell'art. 642 c.2 c.p.c. che la parte istante ha tacitamente accettato con la corresponsione di € 2.100,00, in data 03/10/2019 e sul quale la scrivente Autorità alcuna indagine può compiere.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 15/03/2021, è tenuta a tornare tutte le somme contabilizzate a carico della E.Mxxx srl dai trenta giorni successivi al recesso del 26.9.2019 e fino a chiusura del ciclo di fatturazione in esenzione spese con contestuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti.

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