



CORECOM Lazio



DETERMINAFascicolo n. GU14/342253/2020

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx
Sxxx Sxxx - 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 Cxxx Sxxx Sxxx, del 21/10/2020 acquisita con protocollo n. 0434905 del 21/10/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il Cxxx Sxxx Sxxx ha lamentato: “ Per prima cosa rendiamo noto che la nostra raccomandata di recesso del 02/03/2020 è stata inviata ad un indirizzo preso sul vostro sito ufficiale (<http://www.areaprivati.vodafone.it/190/trilogy/jsp/channelView.do?contentKey=5090&pageTypeId=9888&channelId=-17782&tk=9890>) che, nel caso in cui non fosse

l'indirizzo propriamente specifico per tali comunicazioni, non ha ricevuto da parte vostra la benchè minima comunicazione, essendo certo da parte vostra il vantaggio a non farla... Non avendo ricevuto nessun tipo di riscontro abbiamo dovuto inviare nuovamente una PEC in data 03/04/2020. Nota 1: Dopo questa doverosa precisazione, nelle nostre comunicazioni mettevamo in evidenza come nonostante le numerazioni telefoniche fossero passate ad altro operatore in data 03/12/2019 facendo quindi venir meno ogni servizio di telefonia legato ad un centralino virtuale, non solo non c'è stato, neanche in questo caso, nessun tipo di comunicazione da parte vostra, ma il ciclo di fatturazione scorreva come se nulla fosse accaduto... Per i motivi sopra esposti riconosciamo eventuali servizi di connettività fino alla data del 02/04/2020 (ossia 30 giorni dalla data della nostra raccomandata) e per tutti gli altri servizi collegati al centralino virtuale e servizi collegati alle numerazioni telefoniche fino alla data del 03/12/2019. Nota 2: In merito invece alla delicata situazione delle spese di: RECESSI / RATE RESIDUE / CORRISPETTIVI, al fine di procedere ad un eventuale pagamento chiediamo che ci venga fornita copia contrattuale, non solo delle pagine in cui tali importi o metodologie di calcolo sono riportati, ma che le medesime siano esplicitamente da noi firmate e timbrate. Nel caso in cui quest'ultima condizione non sia soddisfatta, chiediamo nota di credito di tutti gli importi non dovuti (Vedi Nota 2), nonché il ricalcolo delle somme sulla base delle precisazioni di cui alla NOTA 1. Dispiace esserci resi conto che da parte di una società "Colosso" come Vodafone ci sia stata una gestione "del tutto" all'insegna del "lasciamo correre che così fatturiamo di più..." Saluti Centro Servizi S.r.l.s.". Ha formulato nei confronti dell'operatore le seguenti richieste: "...Come da Vodafone suggerito, in data 10 agosto 2020 abbiamo legittimamente richiesto all'indirizzo PEC fornito copia integrale del contratto (Vedi copie allegate). Ad oggi (più di 2 mesi dopo) Vodafone non ha neppure risposto alla nostra PEC. A questo punto, non avendo nessun documento per verificare la legittimità di quanto da voi richiesto, e a dimostrazione della volontà comunque di chiudere bonariamente questa situazione, proponiamo di pagare la cifra di € 500,00, senza che questo costituisca in alcun modo riconoscimento del debito da parte nostra".

Vodafone replicava alle avverse doglianze, controdeducendo ed impugnando tutto quanto ex adverso dedotto. In particolare deduceva che la migrazione aveva riguardato solo alcune linee mentre le altre erano rimaste attive mentre, quanto alle penali applicate, assumeva che il cliente aveva effettuato il recesso prima dello scadere del vincolo contrattuale.

Parte istante lamenta la mancata lavorazione della richiesta di disdetta con contestuale illegittima prosecuzione del ciclo di fatturazione. Vodafone nella propria memoria di costituzione, rivendica la correttezza della propria condotta evidenziando che la migrazione aveva riguardato solo alcune linee mentre le altre erano rimaste attive in Vodafone mentre, quanto alle penali applicate, assumeva che il cliente aveva effettuato il recesso prima dello scadere del vincolo contrattuale. L'operatore non contesta di avere ricevuto la disdetta del 2.3.2020 mentre giustifica le penali applicate assumendo come non scaduto il vincolo contrattuale tra l'istante e Vodafone. La difesa di Vodafone è generica e non provata. Vodafone non ha prodotto il contratto e non ha provato la vigenza del vincolo contrattuale alla data del recesso del 2.3.2020. Si è limitato a produrre una sola fattura che nulla prova in merito alla legittimità dell'insoluto assunto come pendente a carico dell'istante. Di conseguenza, la disdetta deve ritenersi pienamente valida e, quindi, i corrispettivi fatturati non dovuti a partire dai trenta giorni successivi al 2.3.2020 e cioè decorso il termine di 30 giorni previsto dall'art. 1, co. 3 del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, secondo cui "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni". Si ritengono non dovute, poi, tutte le penali per recesso anticipato applicate dal gestore. Vodafone è, pertanto, tenuta a ricostruire la posizione contabile dell'istante alla luce della decisione assunta.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 21/10/2020, è tenuta a ricostruire la posizione contabile dell'istante stornando integralmente l'insoluto dai trenta giorni successivi alla data del 2.3.2020, ivi comprese le somme contabilizzate a titolo di penale per recesso anticipato, e fino a chiusura del ciclo di fatturazione, in esenzione spese e 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