

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/141253/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito Regolamento Indennizzi;

VISTA la legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata e integrata, e in particolare l'art. 101 che ha istituito il "Comitato regionale per le comunicazioni della Regione Siciliana" (Co.Re.Com.);

Vista la convenzione Agcom ed il Co.re.com Sicilia, per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018;

VISTA l'istanza dell'utente _____, del 26/06/2019 acquisita con protocollo N. 0279670 del 26/06/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

A seguito modifica del contratto, l'istante _____ lamenta blocco apparato telefonico ricevuto in omaggio dalla Vodafone e blocco della sim con n. _____ al mese di febbraio 2019. Il tutto senza preavvisi e senza risposta ai reclami inoltrati. Per tali fatti viene avanzata una richiesta di risarcimento del danno pari a 15.000 euro, lo sblocco dell'apparato telefonico, la restituzione di tutte le somme ingiustamente prelevate dalla sua carta di credito e l'annullamento di tutti i contratti in essere. Viene inoltre richiesta la riattivazione della numerazione abbinata alla scheda

La Vodafone spa ritiene infondate le richieste in quanto ha avvertito l'utente delle modifiche contrattuali già nella fattura del 23 maggio 2018 dando il necessario tempo previsto per il recesso in esenzione spese. Seppur l'istante ha fatto reiterate richieste di rescissione sono tutte oltre i 30 gg di tempo riconosciuto come limite massimo per evitare le spese di recesso. Tale richiesta riguardava anche le linee mobili _____ e _____ per le quali è stato inoltrato relativo messaggio per recedere. Per quanto attiene la numerazione _____ è stata sospesa dopo circa un anno di mancata ricarica e per tale fatto è già intervenuta una archiviazione mediante GU5 e come previsto da norma contrattuale. Viene data notizia inoltre che l'imei dell'apparato _____ risulta in atto sbloccato, mentre risultano impagate le fatture relative ad altri due apparati acquistati per un totale di 745,00. Tale fatto ne ha provocato il blocco sempre come da contratto. Nessuna contestazione o reclamo risulta agli atti sull'ammontare delle fatture o per altri disservizi, cosa che avrebbe consentito di conservare i dati di traffico per un tempo prolungato e che invece oggi sono andati persi e riscontrabili soltanto nelle allegate fatture. Ad oggi l'insoluto presente nei sistemi contabili della Vodafone è pari a 1677,45 euro

Da una verifica effettuata sulla documentazione inserita nel fascicolo elettronico da parte dell'utente, non risulta alcuna memoria ed alcuna traccia che dia supporto alla ricostruzione fatta dal Sig. _____. Pertanto non avendo trovato un accordo con il gestore in fase di udienza, non si può far altro che basarsi sulla ricostruzione operata dal gestore in quanto suffragata da adeguata documentazione probatoria rimanendo immutata la volontà espressa

dall'utente di recedere da tutti i contratti in essere con la Vodafone Italia, avendo già ottenuto lo sblocco del terminale ricevuto a suo tempo in omaggio. Non vengono suffragate le richieste di rimborso sulle somme pagate dall'istante così come non vengono ammesse le richieste del risarcimento del danno eventualmente patito in quanto non di competenza di questo Ufficio. Al pari, sarà eventualmente cura del gestore, avanzare in separata sede, le richieste di saldo relative all'importo ad oggi impagato. Dal dibattito intervenuto in udienza il gestore ha inoltre escluso il recupero della numerazione abbinata alla scheda con numero con: _____, in quanto nativa da altro operatore e quindi non più di propria pertinenza.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 26/06/2019, è tenuta a assecondare in esenzione spese la volontà dell'istante di rescindere tutti i contratti telefonici in atto a lui riconducibili, previo preavviso per consentire l'eventuale portabilità dei numeri verso altro operatore

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Francesco Di Chiara