

DETERMINA Fascicolo n. GU14/223489/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA****XXXXXX M. - 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 XXXXXXXX M., del 30/12/2019 acquisita con protocollo n. 0556501 del 30/12/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l’istanza di definizione l’istante, signor M.X XXXXXXXX, ha lamentato: “Ho inviato recesso con congruo preavviso contrattuale, mediante raccomandata A/R, ricevuta ed accettata, così come previsto dalle condizioni del contratto. Tuttavia, la società telefonica, Vodafone-Teletu, non l’ha considerato valido perché privo di copia di un documento d’identità. Ma il recesso aveva ampi elementi identificativi del recedente: 1) nome e cognome; 2) codice fiscale; 3) conto cliente; 4) numero telefonico fisso; 5) sottoscrizione autografa; 6)

provenienza della raccomandata dallo stesso indirizzo dove era fornito il servizio telefonico. Alla luce di questo la richiesta della società appare più un pretesto per protrarre il contratto che una necessità. E infatti la società ha continuato a negare validità del recesso – con la conseguente decorrenza iniziale del 5 maggio 2019 – considerando il recesso come effettuato solo dalla ricezione dell'allegato (in seguito trasmesso), maggiorato dell'ulteriore periodo di preavviso contrattuale. L'invio dell'allegato non era richiesto dalle condizioni generali di contratto che richiedevano unicamente l'invio di raccomandata ad indirizzo specifico. La ricezione della copia del documento d'identità avrebbe al più dovuto validare il recesso iniziale, non procrastinarlo. Aggiungo d'aver cercato la società cercata con raccomandate, mail ordinarie e certificate ed ha risposto con lentezza. Ad colorandum: la società, servizio commerciale, mi ha contattato telefonicamente (sul cellulare personale di altra società) proponendomi di mantenere fermo il contratto del telefono fisso, a prezzo dimezzato fino ad ottobre 2019 adducendo a motivo dello sconto che, Teletu finiva di esistere e nulla ha voluto sapere della questione del recesso. La richiesta è contenuta nell'ammontare in quanto non comprende un ulteriore periodo, da me ritenuto illegittimo, di protrazione del contratto, periodo pervenuto con fattura successiva all'iniziale avvio della procedura conciliativa. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti euro 35,00.

Il gestore Vodafone Italia Spa (Ho.Mobile – Teletu) non ha formulato alcuna proposta conciliativa.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. “Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, 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) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate. La richiesta dell'istante è da accogliere nei limiti che seguono. L'utente lamenta il mancato riconoscimento della propria comunicazione di recesso da parte dell'operatore Vodafone-Teletu, nonostante abbia osservato quanto previsto dall'art. 12 Durata, Rinnovo e Diritto di Recesso e dall'art. 16 Comunicazioni, delle Condizioni Generali di Contratto (ULL) per i servizi di marchio Teletu. L'art. 12.1 recita “entrambi le parti avranno la facoltà di recedere in ogni momento con preavviso di 30 (trenta) giorni da comunicare secondo le modalità di cui al successivo art. 16.1. L'art. 16.1 recita “tutte le comunicazioni effettuate dal Cliente all'Azienda in virtù delle presenti Condizioni Generali di Contratto dovranno essere effettuate (i) telefonicamente contattando il numero 848 99 1022 o (ii) come indicato alla pagina www.supporto.teletu.it o (iii) al Servizio Clienti Teletu all'indirizzo Casella Postale 1022, 88046 San Pietro Lamentino (CZ) a mezzo raccomandata A/R”. Non è prevista l'obbligatorietà di inserimento della Carta d'Identità, di conseguenza l'operatore non si può rifiutare di lavorare il recesso. Sul punto, il Corecom ha chiarito con la delibera 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”. Alla luce di quanto sopra esposto si ritiene valido il recesso inviato dall'istante in data 07 marzo 2019 con raccomandata A/R n. 14555364072-1 e ricevuto da Vodafone Teletu il 13 marzo 2019, con cessazione del contratto a decorrere dal 05 maggio 2019. Pertanto, spetta all'istante lo storno/rimborso di tutte le fatture emesse dal gestore nel periodo successivo alla data di cessazione del contratto avvenuta il 05 maggio 2019. A tal riguardo l'utente ha prodotto due fatture, la prima emessa il 29.02.2019 di euro 42,16 relativa al periodo 23.04.19 – 22.06.19 e la seconda emessa il 29.08.2019 di euro 63,68 relativa al periodo 23.06.19 – 24.07.19. La prima fattura da stornare o rimborsare per i 48 giorni successivi alla scadenza (dal 05 maggio fino al 22 giugno) per un importo pari ad euro 33,73 ($42,16 \times 48/60 = 33,73$), mentre la seconda fattura per l'intero importo di euro 63,68 e quindi nel complesso la somma da stornare/rimborsare ammonta ad euro 97,41. Infatti, con la disdetta contrattuale l'utente manifestando la volontà espressa di rinunciare alla prestazione può subire, in caso di mancata chiusura del rapporto contrattuale, quale unico disagio, quello di vedersi addebitare somme non dovute, disagio che viene ristorato mediante disposizione a carico del gestore inadempiente dello storno e/o del rimborso delle somme in questione, con chiusura della posizione contabile a suo carico. La possibilità

di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo liquidare l'importo di 50,00 € a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 30/12/2019, è tenuta a pagare in favore dell'istante, la somma di € 50,00 a titolo di spese di procedura, nonché a regolarizzare la posizione contabile/amministrativa dell'istante stesso attraverso lo storno e/o rimborso delle due fatture emesse dal gestore nel periodo successivo alla data della cessazione del servizio avvenuta il 05 maggio 2019, per un importo pari ad euro 97,41 come indicato e calcolato nelle motivazioni 2. La società Vodafone Italia SpA è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

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