

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/3183/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - 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;

Visto l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Co.Re.Com. Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Co.Re.Com.);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 31/07/2018 acquisita con protocollo N. 0067844 del 31/07/2018

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:

POSIZIONE DELL'ISTANTE: Nella propria istanza la sig.ra XXXX XXXX ha dichiarato quanto segue: "da più di tre anni la linea telefonica permetteva di fare chiamate ma non di riceverle dopo tanti tentativi anche, tramite Agcom, non sono riuscita ad avere la linea funzionante, ho aspettato i due anni di contratto per fare la disdetta ma a settembre mi è stata rifiutata e l'ho riproposta a gennaio 2018, sono perseguitata da un'agenzia di riscossione ingaggiata dalla Vodafone". Sulla base di tale ricostruzione dei fatti, l'istante ha presentato le seguenti richieste: 1) annullamento delle fatture dopo settembre 2017 e costi di recesso; 2) 1000,00 euro a titolo di risarcimento dei danni morali per tre anni di malfunzionamento del servizio e per le insistenti richieste della società di recupero crediti incaricata dall'operatore.

POSIZIONE DELL'OPERATORE: L'operatore, nella propria memoria, in merito alla disdetta presentata dall'utente, a settembre del 2017, ha eccepito che la stessa essendo priva di firma e di documento di identità dell'utente non è stata presa in considerazione; la richiesta successiva, del gennaio 2018, completa di tutti i requisiti, è stata correttamente lavorata, tanto che l'utenza è stata cessata in data 2 febbraio 2018. Con riferimento al lamentato malfunzionamento sulla linea, Vodafone ha eccepito l'assenza di qualsivoglia reclamo da parte dell'utente in ordine a tale disservizio. Infine, l'operatore eccepisce l'inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno, in quanto non rientrante nell'ambito delle competenze del Regolamento di cui alla delibera 203/18/CONS. **MOTIVAZIONE DELLA DECISIONE:** In via preliminare occorre dichiarare l'inammissibilità della richiesta risarcitoria di cui al punto 2) in quanto esula dalle competenze di que-sto

Corecom, ai sensi del comma, 4, art. 20 del Regolamento di cui all'allegato A alla delibera AG-COM 353/19/CONS. Nel merito l'Istante lamenta, in relazione al codice cliente 1.3712221, il malfunzionamento, per circa tre anni, del servizio voce in entrata e, in ragione di tale disservizio, chiede l'annullamento delle fatture emesse dopo settembre 2017, data di invio della prima lettera di richiesta di disdetta, oltre lo storno dei costi di recesso ed euro 1.000,00 a titolo di risarcimento danni. In relazione al disservizio lamentato, si rileva che, dalla documentazione depositata in atti, non risulta alcun tracciamento di reclamo, scritto o verbale, inoltrato dall'istante all'operatore, secondo le prescrizioni contrattuali, antecedente l'inoltro della prima lettera di disdetta, inviata dall'istante con raccomandata A/R del 5 settembre 2017 e ricevuta dall'operatore in data 8 settembre 2017. Dagli atti risultano solo alcune segnalazioni di malfunzionamento rivolte dall'istante, via mail, ad un funzionario dell'Agcom. Considerato quanto sopra, in coerenza con la delibera 69/11/CIR, non è possibile affermare, in assenza di un formale reclamo, la sussistenza di responsabilità dell'operatore in relazione al malfunzionamento della linea, in quanto, lo stesso, non avendone avuto contezza, non ha potuto provvedere alla sua risoluzione. L'operatore, nel confermare di avere ricevuto la richiesta di disdetta, ha asserito, nei propri scritti, di non avere dato esecuzione alla stessa in quanto priva della firma e della copia del documento dell'istante. A tale proposito occorre rilevare che l'operatore, per correttezza del rapporto contrattuale, in osservanza dei principi di buona fede e di lealtà, avrebbe dovuto informare tempestivamente l'istante di tale circostanza, mettendo lo stesso nelle condizioni di effettuare la riproposizione dell'istanza di recesso in conformità alle prescrizioni contrattuali. Considerato, quindi, che l'istante ha comunque reso edotto l'operatore della chiara volontà di recedere dal contratto, si ritiene equo accogliere parzialmente la richiesta dell'istante di cui al punto 1) mediante l'annullamento di tutti i costi fatturati in relazione al periodo successivo l'8 ottobre 2017, data di efficacia del recesso, trascorsi i 30 giorni dalla data di ricezione da parte dell'operatore della richiesta di disdetta contrattuale, compresi i costi di recesso, stante il dichiarato perdurare del malfunzionamento che, seppure non reclamato formalmente all'operatore, viene evidenziato da segnalazioni fatte dall'istante a mezzo mail ad un funzionario dell'Agcom, configurandosi così la circostanza di recesso per mancato corretto adempimento contrattuale da parte dell'operatore, anche nella considerazione che l'operatore non ha dato prova di avere erogato il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali ai sensi della Delibera Agcom 179/03/CSP.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 31/07/2018, è tenuta a ad annullare tutti i costi fatturati in relazione al periodo successivo l'8 ottobre 2017, compresi i costi di recesso, oltre al ritiro, a propria cura e spese, della pratica affidata alla società di recupero crediti.

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