



CORECOM Lazio



DETERMINAFascicolo n. GU14/132674/2019

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Pxxx G.
B. - 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 Pxxx G. B., del 06/06/2019 acquisita con protocollo n. 0245287 del 06/06/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’istante, con codice cliente n. 1.3132xxxx, con contratto di servizio di Telefoniafissa di tipo privato, il 24/04/2018 con raccomandata AR comunicava il recesso da detto contratto. Il gestore però continuava ad emettere le bollette e alla richiesta di spiegazioni da parte dell’utente adduceva

quale motivazione la mancanza del documento d'identità; inoltre faceva presente che era stata accolta la proposta di un bonus sulle bollette fatture. Il cliente però non prestava il consenso a rinnovare/prorogare il contratto già disdetto. Successivamente provvedeva al distacco dell'apparecchio e inviava una ulteriore raccomandata il 31.12 per confermare il recesso. Chiede lo storno delle fatture emesse successivamente alla richiesta di recesso dal contratto di telefonia fissa (24/04/2018) .

2. La posizione dell'operatore VODAFONE ITALIA SPA Nella propria memoria difensiva, il gestore contestale richieste dell'utente con i seguenti motivi: -la raccomandata sarebbe stata priva del documento di identità e pertanto "valutata non conforme"; -la richiesta risarcitoria del danno sarebbe comunque preclusa anche dall'art.20 comma 4 della Delibera n.203/18/CONS che limita le richieste dell'utente ai casi di indennizzi previsti dai contratti e dalle carte dei servizi.
3. Motivazione della decisione Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria si ritiene che leargomentazioni del gestore non possono trovare accoglimento. La mancata allegazione da parte dell'utente, alla raccomandata di recesso, del documento di identità del sottoscrittore, non è elemento che possa dar luogo ad omessa lavorazione della richiesta (Corecom Umbria n.59/2020; Corecom Lazio 36/11/CRL). Tenuto conto dell'articolo 1, comma 3 del c.d. Decreto Bersani, per il quale l'operatore ha un termine di 30 giorni dal ricevimento della richiesta per gestire il recesso, l'istante ha diritto allo storno/rimborso degli eventuali addebiti riferiti dal termine di 30 giorni dalla comunicazione di recesso (Agcom, determina n. 69/18/DTC; Agcom, delibera n. 16/16/CIR). L'erogazione dell'indennizzo deve essere peraltro disposta anche in applicazione del generale principio di equità al quale devono essere informtate le decisioni di cui trattasi. Per altro verso va rilevato che il riferimento che fa il gestore all'art.20 comma 4 della Delibera n.203/18/CONS, non ha alcuna attinenza al caso di specie, in quanto l'istante non ha fatto alcuna richiesta economica che possa rientrare nell'ambito di applicazione della citata norma. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 06/06/2019, è tenuta a 1. stornare e/o rimborsare le fatture emesse dopo il 30/05/2018, relative al presente contenzioso. Spese di procedura compensate. 2. La società Vodafone Italia SpA è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni decorrente 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

f.to