

DETERMINA Fascicolo n. GU14/224035/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA txxx u. - 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 txxx u., del 02/01/2020 acquisita con protocollo n. 0000833 del 02/01/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’utente. L’istante con istanza del 02-01-2020 ha richiesto l’avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A, lamentando principalmente addebiti per costi di recesso/disattivazione nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A.. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento l’utente ha contestato i seguenti costi: a) Corrispettivo per Recesso/ Disattivazioni: contributo attivazione offerta rete fissa, contributo recesso anticipato e contributo

migrazione, per cui chiede lo storno della relativa fattura (n. AI23380936). Inoltre richiede anche il rimborso per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore. Nella memoria versata in atti Vodafone insiste sulla correttezza della fattura (n. AI23380936), oggetto di contestazione, in quanto evidenzia l'assoluta correttezza della stessa. Anzi precisa che da una disamina della suddetta fattura, difatti, emerge che la società ha correttamente ivi applicato i costi contrattualmente previsti ovvero l'importo di euro 36,89 a titolo di recesso, i costi di attivazione del servizio in una unica soluzione, nonché le somme afferenti al contributo migrazione linea. Non si ravvisano, pertanto, errori o anomalie nella fatturazione emessa ed oggetto di doglianza. Ancora ribadisce che i costi di attivazione richiesti sono dovuti, come peraltro statuito anche dalla delibera emessa dal Corecom Sardegna nell'ambito del procedimento GU14/67355/2019. Ancora eccepisce l'inammissibilità di qualsiasi richiesta risarcitoria in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Evidenzia che mancherebbe nell'istanza dell'utente una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. In ultimo rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Sotto il profilo amministrativo e contabile precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 193,28.
3. Motivazione della decisione. Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce della documentazione in atti la richiesta formulata da parte istante potrà essere accolta parzialmente come di seguito precisato. In via preliminare, occorre esaminare l'eccezione sollevata dall'operatore con riferimento all'inammissibilità di qualsiasi richiesta risarcitoria in base a quanto stabilito dall'art. 20, comma 4, della Delibera 353/2019/CONS. L'eccezione è infondata. L'art. 20 del Regolamento di procedura ai commi 4 e 5 prevede che "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno". In primo luogo, non si rinvergono istanze che non possano essere oggetto di definizione ai sensi del predetto articolo. In ogni caso anche le domande qualificate come risarcitorie possono in questa sede essere convertite, secondo un consolidato orientamento dell'Autorità, in domande conformi alle norme anzidette. In sostanza è possibile convertire le eventuali istanze risarcitorie nelle ipotesi d'indennizzo previste dal Regolamento in materia di indennizzi. Nel merito, si osserva che l'utente lamenta l'addebito da parte del gestore dei costi di attivazione per il totale dei ratei mancanti alla scadenza contrattuale in un'unica soluzione a seguito di recesso per modifica delle condizioni contrattuali. La richiesta dell'utente di storno dei costi di recesso/disattivazione (contributo attivazione Offerta Rete fissa, Contributo recesso anticipato dall'offerta, contributo per migrazione linea) può essere accolta. Dalla lettura della fattura contestata e prodotta da parte istante emerge l'attivazione dell'Offerta ADSL/FIBRA per la rete fissa fino a 50 Mega – promozioni attive sconto canone 25,50 euro ogni rinnovo. Sul punto l'operatore nella memoria nulla specifica, anzi si limita ad insistere sulla correttezza della fattura (n. AI23380936), oggetto di contestazione, in quanto evidenzia l'assoluta correttezza della stessa, precisando che da una attenta disamina emerge che la società ha correttamente ivi applicato i costi contrattualmente previsti ovvero l'importo di euro 36,89 a titolo di recesso, i costi di attivazione del servizio in una unica soluzione, nonché le somme afferenti al contributo migrazione linea. Tuttavia il gestore, nel caso di specie, non ha depositato alcuna idonea documentazione (contratto sottoscritto, Condizioni generali del contratto, ecc.) a supporto della propria tesi. Esaminando la documentazione in atti è da dire che ci troviamo dinanzi ad una fattura la n. AI23380936 del 19-12-2018, in cui vengono addebitati i costi di € 240,84 per "recesso/disattivazione (contributo attivazione offerta rete fissa, Contributo recesso anticipato dall'offerta, contributo per migrazione linea)", fattura contestata dall'utente. Di conseguenza, sulla scorta di quanto in atti, è da dire che, essendo i costi indicati in fattura del tutto generici per il mancato riferimento alle offerte sottoscritte e al numero/ importo delle rate residue addebitabili per l'avvenuto recesso anticipato, anzi il gestore non ha giustificato detti costi né in relazione alla scadenza delle offerte né ai singoli importi fatturati, né infine sono ricavabili dalla documentazione in atti, quest'ultimo è tenuto a stornare dalla fattura AI23380936 del 19-12-2018, gli importi di € 240,84. (Sul punto cfr. decreto n. 112/19/CS del 02-08-2019 Corecom Lazio). Sulla richiesta di

indennizzo quantificato in € 300,00 per mancata risposta ai reclami. In primis è doveroso evidenziare che detta domanda è estremamente generica e non è suffragata da documentazione a supporto della richiesta medesima, difatti dalla documentazione in atti emerge il mancato deposito di reclami rivolti all'indirizzo dell'operatore, benchè nell'istanza l'utente sostiene di averlo fatto. Inoltre è da precisare che la presenza di reclami è di fondamentale importanza per l'eventuale quantificazione dell'indennizzo, al fine appunto della delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile, per cui allo stato, mancando agli atti i reclami si è nell'impossibilità di una corretta quantificazione dell'eventuale indennizzo per ritardata/mancata risposta ai reclami.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 02/01/2020, è tenuta a è tenuta a stornare dalla posizione debitoria del Sig. Tozzi Ugo l'importo di € 240,84, nonché a corrispondere l'importo di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese della procedura.

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