

DETERMINA Fascicolo n. GU14/218781/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Pxxx****B. 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 Pxxx B. M., del 16/12/2019 acquisita con protocollo n. 0539977 del 16/12/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’utente: L’istante, già intestatario del codice cliente Vodafone n. 1.37819887, a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza UG14 del 16.12.2019 ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi, che: a) nel luglio 2018, a

seguito di diversi disservizi nella fruizione della linea telefonica fissa, esercitava, mediante call center, il diritto di recesso dall'operatore Vodafone Italia S.p.A. per migrare verso Tim, con l'attivazione di nuovo numero di telefono; b) tuttavia Vodafone continuava indebitamente a fatturare sulla precedente numerazione e nel mese di febbraio 2019 riceveva raccomandata di sollecito da studio legale in merito al pagamento di n. 3 fatture (AI18498565 di € 98,06; AI n. 22532018 di € 103,06; AI n. 02393528 di € 50,77); c) in data 25.02.2019 l'utente, con comunicazione via fax, contestava le predette fatture chiedendone l'annullamento; d) in seguito, in data 22-26.03.2019, con raccomandata AR, inviava a Vodafone nuova comunicazione che formalizzava la richiesta di disdetta anche rispetto alla precedente numerazione. In base a tali premesse, l'istante ha domandato:

i. lo storno delle fatture successive al recesso del luglio 2018; ii. l'indennizzo per mancata risposta a reclamo, quantificato in € 300,00.

2. La posizione dell'operatore: L'operatore Vodafone Italia S.p.A., con memoria difensiva del 02.01.2021, ha contestato le richieste dell'istante, deducendo in particolare: a) che, precedentemente alla comunicazione di recesso del marzo 2019, non risultava pervenuta alcuna richiesta di disdetta da parte dell'utente; b) che, a fronte della disdetta ritualmente comunicata, si procedeva nella immediatezza a disattivare i servizi fino ad allora attivi; c) che, in ogni caso, la fatturazione successiva all'esercizio del diritto di recesso non comporta diritto agli indennizzi ma soltanto lo storno delle fatturazioni successive alla comunicazione della disdetta. Sulla base di tali argomentazioni, l'operatore ha concluso per il rigetto integrale delle pretese dell'istante.
3. Motivazione della decisione: Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento. Nello specifico, con la richiesta sub i., l'istante ha domandato lo storno delle fatture n. AI18498565 di € 98,06, AI n. 22532018 di € 103,06, AI n. 02393528 di € 50,77. La richiesta è fondata. L'istante ha allegato di aver effettuato – tramite call center – la migrazione da Vodafone verso Tim, con l'ottenimento di nuova numerazione, nel mese di luglio 2018. Inoltre, l'utente ha documentato, producendo fattura Tim dell'agosto 2018, l'effettività di tale passaggio di operatore. Per contro, Vodafone non ha specificamente contestato tale circostanza, limitandosi ad argomentare che non risultavano recessi scritti fino al marzo 2019. Acquista, inoltre, rilevanza in questa direzione anche la circostanza che l'utente, reiterando il recesso (in forma scritta) nel marzo 2019, abbia espressamente affermato, nella predetta dichiarazione, di voler ribadire la disdetta da tutti i servizi che era già nei fatti avvenuta col passaggio al nuovo operatore e con l'attribuzione di nuova numerazione nel mese di luglio 2018. Non solo. Anche nella precedente missiva del febbraio 2018, anch'essa in atti, l'utente è sempre molto puntuale nel riferire che il recesso dal servizio era già avvenuto nel precedente mese di luglio 2018. A fronte di tali dichiarazioni, l'operatore Vodafone non ha ritenuto di replicare né prima del presente procedimento (contestando nella immediatezza la ricostruzione dei fatti dell'utente) e nemmeno nella presente procedura, trincerandosi dietro il dato formale dell'assenza di richieste di recesso scritte fino al marzo 2019. Alla luce delle spiegate considerazioni, si ritiene che si sia comunque formata la prova dell'effettività della richiesta di recesso dal servizio sin dal mese di luglio 2018. Pertanto deve trovare accoglimento la richiesta di storno/rimborso delle fatture indicate in atti, successive alla disdetta effettuata tramite call center, ossia la n. AI18498565 di € 98,06, la n. AI n. 22532018 di € 103,06 e la n. AI n. 02393528 di € 50,77. Con la richiesta sub ii., l'istante chiede l'indennizzo per mancata risposta al reclamo del marzo 2019. La richiesta non può essere accolta. In effetti, proprio perché deve ritenersi che la dichiarazione di recesso sia intervenuta nei fatti già dal mese di luglio 2018, alla data del marzo 2019 non sussisteva più alcun rapporto contrattuale fra l'utente e l'operatore. Inoltre, la comunicazione del 22-26.03.2019 – qualificandosi come rinnovazione scritta di un precedente atto negoziale – non sembra rientrare nella definizione di "reclamo commerciale", per tale intendendosi quella comunicazione con la quale, attraverso i canali previsti dal contratto o dalla disciplina regolamentare, ivi inclusa la segnalazione telefonica al servizio di Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni assistenza clienti, l'utente segnala all'operatore un disservizio o chiede l'erogazione degli indennizzi contrattualmente stabiliti. Per le superiori argomentazioni, non è meritevole di accoglimento l'istanza di indennizzo ai sensi dell'art. 12 della delibera 347/18/CONS.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 16/12/2019, è tenuta a stornare le fatture n. AI18498565 di € 98,06, n. AI n. 22532018 di € 103,06, n.AI n. 02393528 di € 50,77.

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