

DETERMINAFascicolo n. GU14/448035/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mxxx

C. - 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 Mxxx C., del 05/08/2021 acquisita con protocollo n. 0333228 del 05/08/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell’istante. L’istante sig.ra C. Mxxx, c.f.: MRNCRL76XXXXXXX, cliente Vodafone Italia spa (Cod. Cliente: 1.1031XXXXXXX) nel corso della procedura rappresentava: a. di aver inoltrato, in data 27.9.2017, una raccomandata a/r con la quale procedeva alla disdetta del contratto a causa degli importi eccessivi e non congrui rinvenuti nelle fatture; b. che nonostante la disdetta venivano comunque addebitate le fatture: - Fattura n. AH18289749 del 11.10.2017, Periodo di fatturazione 12.08.2017/06.10.2017, importo

totale Euro 172.80, da pagarsi entro il 31 ottobre 2017; - Fattura n. AH22026723 del 08.12.2017, Periodo di fatturazione 07.10.2017/01.12.2017, importo totale Euro 83.42, da pagarsi entro il 28 dicembre 2017; - Fattura n. AI02067211 del 01.02.2017, Periodo di fatturazione 02.12.2017/26.01.2018, importo totale Euro 54.27, da pagarsi entro il 21 febbraio 2018; - Fattura n. AI03476644 del 21.02.2018, Periodo di fatturazione 27.01.2018/15.02.2018, importo totale Euro 121.28, da pagarsi entro il 13 marzo 2018; c. di aver ricevuto, il 24.9.2018, una raccomandata a/r con cui lo studio legale Griffani, intimava il pagamento di euro 516,07 una diffida di pagamento per le fatture illegittime, sopra richiamate; d. di aver conferito mandato professionale allo studio Perciballi con l'obiettivo di definire la questione in esame; e. di aver sottoscritto, in data 21.05.2021, unitamente alla società Vodafone Italia spa, il verbale di mancato accordo (UG/130624/2019); f. di aver avanzato, il successivo 05.08.2021 istanza di definizione della controversia, ai sensi degli art. 14 e ss. delibera n. 203/18/CONS, con comunicazione di avvio del procedimento datato 01.09.2021; g. di aver depositato le proprie controdeduzioni in data 03.11.2021; In base a tali premesse, pertanto, l'istante richiedeva: i. annullamento delle fatture illegittime (Fatt. n. AH18289749 del 11.10.2017, Periodo di fatturazione 12.08.2017/06.10.2017, importo totale Euro 172.80, da pagarsi entro il 31 ottobre 2017; Fattura n. AH22026723 del 08.12.2017, Periodo di fatturazione 07.10.2017/01.12.2017, importo totale Euro 83.42, da pagarsi entro il 28 dicembre 2017; Fattura n. AI02067211 del 01.02.2017, Periodo di fatturazione 02.12.2017/26.01.2018, importo totale Euro 54.27, da pagarsi entro il 21 febbraio 2018; fattura n. AI03476644 del 21.02.2018, Periodo di fatturazione 27.01.2018/15.02.2018, importo totale Euro 121.28, da pagarsi entro il 13 marzo 2018) nonché la ripetizione delle somme versate e non dovute e la sospensione di ogni attività di recupero del credito senza addebito di costi; ii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata/tardiva risposta ai reclami di euro 300,00; iii. la liquidazione dell'indennizzo per disagi subiti per mancata trasparenza contrattuale, per gli atteggiamenti aggressivi e scorretti dell'operatore telefonico; e così per un totale di euro 5.000,00 (cinquemila/00); iv. la liquidazione delle spese di procedura pari ad euro 250,00.

La posizione dell'operatore. La società Vodafone Italia Spa in persona del legale rappresentante pro tempore, nel corso del contraddittorio, impugnava e contestava quanto asserito da parte istante e si opponeva alle richieste avanzate per le seguenti motivazioni: a. la domanda dei 5.000 euro avanzata dall'istante si palesa meramente come risarcimento e quindi esula dalla competenza dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento; b. inammissibilità delle richieste formulate nel formulario GU14 in quanto non coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione; c. nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente; d. la disattivazione dell'utenza, 0683658500 risulta avvenuta in data 09.02.2018, come si evince anche dalla missiva di Vodafone del 28 dicembre 2018; e. le fatture non sono mai state contestate nei 45 giorni dalla loro emissione; f. venivano depositate memorie il 13.10.2021.

Motivazione della decisione. In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria appare che la domanda dell'istante può essere parzialmente accolta nei termini che seguono. L'istante ha documentato di aver inoltrato, in data 27.9.2017, una raccomandata a/r con la quale procedeva alla disdetta del contratto a causa degli importi eccessivi e non congrui rinvenuti nelle fatture. Le fatture relative al periodo di erogazione del servizio successivo a quello di disdetta sono evidentemente nulle. L'unica fattura non coperta di disdetta è la Fattura n. AH18289749 del 11.10.2017, periodo di fatturazione 12.08.2017/06.10.2017, importo totale Euro 172.80, da pagarsi entro il 31 ottobre 2017. Per quanto attiene alle altre, il servizio erogato contro la volontà espressa dall'utente non può essere oggetto di fatturazione. A tale impostazione soccorre Agcom Delibera n. 76/12/CIR secondo la quale "Devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore (e dallo stesso rimosse tramite RID bancario) successivamente alla disdetta contrattuale, e quindi in assenza di una fornitura del servizio da parte dell'operatore" ed anche Agcom Delibera n. 104/12/CIR secondo cui "Non risulta fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dall'operatore successivamente alla disdetta contrattuale e alla conseguente cessazione nella somministrazione dei servizi: sono pertanto illegittime le fatture emesse in relazione ad un servizio non più usufruito". In ragione di tale illegittimità, pertanto, l'utente ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile (Agcom Delibera n. 103/10/CIR, Agcom Delibera n. 140/10/CIR, Corecom Friuli Venezia Giulia delibera n. 54/12, Corecom Lazio Delibera n. 12/10, Corecom Puglia delibera n. 13/10, Corecom Umbria delibera n. 23/11; conf. Corecom Lazio Delibere n. 36/11, n. 40/11, n. 14/12 e n. 40/12).

Alla luce di quanto rappresentato, pertanto, la richiesta di cui al punto sub i) deve necessariamente trovare accoglimento e, più precisamente, le fatture sopra indicate (ad eccezione della fattura n. AH18289749 del 11.10.2017 periodo di fatturazione 12.08.2017/06.10.2017, importo totale Euro 172,80), devono essere annullate in quanto illegittime; gli importi versati e non dovuti devono essere ripetuti in favore dell'utente che, a sua volta, deve vedere la propria posizione contabile regolarizzata con conseguente interruzione dell'attività di recupero del credito senza alcun addebito di costi per l'utente; Sulla richiesta di cui al punto sub ii) avanzato al fine di ottenere la liquidazione dell'indennizzo per la mancata/tardiva risposata ai reclami per euro 300,00, si rappresenta quanto segue: Parte istante non ha allegato alcun reclamo al fine di giustificare la richiesta di indennizzo per "mancata risposta ai reclami"; sul punto preme precisare che la presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi o altro, assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. Pertanto, la mancanza di un tempestivo reclamo o l'assenza di una chiara indicazione identificativa (n. ticket, nome operatore) della segnalazione effettuata telefonicamente tramite operatore, rende la domanda priva di fondamento. Sulla richiesta di cui al punto sub iii) avanzata al fine di ottenere la liquidazione dell'indennizzo per i disagi subiti per mancata trasparenza contrattuale e per gli atteggiamenti aggressivi e scorretti dell'operatore telefonico, si rappresenta quanto segue. L'istante lamenta di essere stato vittima di pratiche commerciali aggressive e scorrette in quanto, in occasione del contratto, il promotore/venditore lo aveva indotto in errore proponendogli condizioni economiche vantaggiose poi non rispettate nel corso del contratto ed anzi divenute più gravose di quelle pattuite. Sul punto è opportuno ribadire che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, l'utente ha in ogni caso l'onere di presentare reclamo per addebiti non riconosciuti entro e non oltre 45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli. In tal senso si sono espressi anche il Tribunale di Milano ed il Tribunale di Roma, rispettivamente con le sentenze n. 12054/12 e n. 9292/12, considerando come accettate le fatture non contestate. Diversamente, la mancanza di un tempestivo reclamo, rende la domanda di indennizzo non fondata, in virtù del combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo cui, da un lato, ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo e, dall'altro, il reclamo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da "continenza, in termini di tempo rispetto al disservizio lamentato. Alla luce di quanto rappresentato, pertanto, la richiesta di cui al punto sub iii) non può trovare accoglimento. Sulla richiesta di cui al punto sub iv) avanzata al fine di ottenere il pagamento delle spese di procedura si determinano le stesse per un importo di € 50,00, a carico dell'operatore in favor dell'utente.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 05/08/2021, è tenuta a rimborsare (se pagate) o annullare le fatture illegittime (Fattura n. AH22026723 del 08.12.2017, periodo di fatturazione 07.10.2017/01.12.2017, importo totale Euro 83,42, da pagarsi entro il 28 dicembre 2017; Fattura n. AI02067211 del 01.02.2017, periodo di fatturazione 02.12.2017/26.01.2018, importo totale Euro 54,27, da pagarsi entro il 21 febbraio 2018; fattura n. AI03476644 del 21.02.2018, periodo di fatturazione 27.01.2018/15.02.2018, importo totale Euro 121,28, da pagarsi entro il 13 marzo 2018). Spese di procedura a carico dell'operatore nei confronti dell'utente ammontanti a € 50,00.

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