CORECOM Lazio

DETERMINAFascicolo n. GU14/202178/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Gxxx
A. - 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 Gaiotti Andrea, del 11/11/2019 acquisita con protocollo n. 0483560 del 11/11/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare del codice cliente Vodafone n. 1.28065360, a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza UG14 del 11.11.2019 ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando in sintesi: a) che in data 8/3/2019 interpellava due diversi operatori Vodafone per avere informazioni su quando fosse possibile cambiare gestore, dato che all’epoca era

ancora in corso la rateizzazione relativa all'acquisto di un dispositivo (Iphone 7) che veniva addebitato unitamente al piano tariffario relax family. b) Gli operatori del Servizio Clienti Vodafone avrebbero riferito all'utente che il momento per cambiare gestore era tra l'8 ed il 10 maggio 2019, subito prima dell'ultima emissione di fattura, per evitare di incorrere nell'addebito del recesso anticipato. c) L'istante riferisce di aver agito in tal senso, cambiando operatore in data 10/5/2019; d) Tuttavia, in data 28.05.2019, Vodafone emetteva fattura finale del servizio di Euro 380,98 (comprendente anche € 163,93 di recesso anticipato in merito alla rateizzazione del telefono). e) Tale voce è illegittima in quanto, col pagamento della precedente fattura, rimaneva un'unica rata da pagare di € 30,00. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: i. lo storno della fattura n. AL09403434 del 22/5/19 della somma addebitata come rate residue del telefono, pari ad € 163,93.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., con memoria del 23.12.2019, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare: a. la correttezza della fatturazione, considerato che l'utente avrebbe esercitato la facoltà di recesso anticipato, con conseguente imputazione in un'unica soluzione delle rate relative all'acquisto del dispositivo; L'operatore Vodafone Italia S.p.A. ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza e per il conseguente rigetto della stessa.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che la domanda dell'istante possa trovare accoglimento nei termini e nei limiti che seguono. Risulta dagli atti che la fattura Vodafone n. AL04853073 del 12.3.2019, ovvero la fattura immediatamente precedente a quella contestata, individua nella sola somma di € 30,00, l'importo residuo da pagare da parte dell'utente in merito alla rateizzazione dell'acquisto del dispositivo Iphone 7 (sim n. 3xxxxxxxxx). Tale dichiarazione assume, sotto il profilo probatorio, valore di dichiarazione di scienza, proveniente dal creditore, in merito alla somma nel frattempo pagata, assumendo così la veste formale di quietanza (cfr. Cass., 29 ottobre 2002, n. 15245). In assenza di evidenze contrarie in merito all'eventuale erroneità della suddetta dichiarazione, non appare pertanto legittimo che l'operatore, nella fattura finale n. AL09403434 del 22/5/2019, abbia ritenuto di imputare la maggior somma di € 163,93, a titolo di rate residue correlate all'acquisto del predetto cellulare. Deve, pertanto, ordinarsi lo storno dalla predetta fattura della somma di € 133,93, pari alla differenza fra le rate effettivamente residue (€ 30,00) e quelle illegittimamente richieste in sovrappiù.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 11/11/2019, è tenuta a stornare dalla fattura finale n. AL09403434 del 22/5/2019 la somma di € 133,93.

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