

DETERMINA Fascicolo n. GU14/244170/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mxxx****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 Mxxx M., del 14/02/2020 acquisita con protocollo n. 0068227 del 14/02/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante con istanza del 14-02-2020 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, a seguito di recesso dal contratto, nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A.. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento l’utente ha contestato genericamente gli

addebiti operati dal gestore e per tale condotta richiede la restituzione della somma di € 26,00 quale costo per recesso/ disattivazione, nonché un rimborso simbolico per risarcimento danni e disagio subito.

Nella memoria versata in atti Vodafone insiste sulla correttezza del proprio operato. La stessa pone in rilievo, in riferimento alle contestazioni ex adverso avanzate, la correttezza della fatturazione emessa ed oggetto di contestazione. Invero, evidenzia che l'utente abbia effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto. Quindi, precisa anche che detto importo contestato è stato richiesto per compensare le eventuali offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso avesse mantenuto il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo (appunto 24 mesi) i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione. La fatturazione emessa, per tutto ciò, appare corretta e dovuta a favore di Vodafone, anzi rileva che i costi di attivazione sarebbero dovuti peraltro come confermato 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 un'aspecifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. In ultimo rileva che parte ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore.

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 parzialmente fondata come di seguito si specificherà. 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 è opportuno precisare che l'istante presenta due richieste, la prima di rimborso della somma di € 26,00, per costi di recesso/disattivazione, a suo dire non dovuti, per cui istanza sicuramente rientrante nell'oggetto di definizione ai sensi del predetto articolo, una seconda richiesta di rimborso per i danni e disagi subiti per il disservizio lamentato, domanda, qualificata come risarcitoria, che allo stato non può essere convertita in nessuna delle ipotesi d'indennizzo previste dal Regolamento in materia di indennizzi. La richiesta di rimborso della somma di € 26,00 per costi di recesso/disattivazione è stata offerta in ottica conciliativa da Vodafone in conciliazione semplificata. Si ritiene, pertanto, la stessa accoglibile senza alcun indagine nel merito della stessa. Diversamente non potrà essere accolta la richiesta di rimborso per danni e/o disagio. 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, come già detto sopra, emerge il mancato deposito di reclami rivolti all'indirizzo dell'operatore. 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 convertire la richiesta di danno in una eventuale ipotesi di richiesta indennizzabile con relativa corretta quantificazione dell'eventuale indennizzo. Difatti, secondo un consolidato orientamento dell'Autorità, è possibile convertire le eventuali istanze risarcitorie nelle ipotesi d'indennizzo previste dal Regolamento in materia di indennizzi, però non è applicabile al caso de quo per la motivazione sopra esposta.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 14/02/2020, è tenuta a rimborsare all'istante la somma di € 26,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

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