

DETERMINAFascicolo n. GU14/197609/2019****

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Lxxx Vxxx xxx - 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 della società Lxxx Vxxx Srl, del 31/10/2019 acquisita con protocollo n. 0468604 del 01/11/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: In data 14/07/2016 la società "Lxxx Vxxx Srl" sottoscriveva un contratto (all. 1) con la Vodafone denominato "Ebox aziende", che prevedeva n. 2 linee fisse ed una mobile per un totale di n. 3 linee con traffico voce + dati. Il contratto prevedeva un costo di 66,80 euro/bimestre per il numero mobile ed un costo di 50,00 euro/bimestre per il fisso, ai quali aggiungere 8,00

euro a bimestre per costi di attivazione. A seguito però dell'informativa resa dalla Vodafone secondo la quale - in ragione delle modifiche unilaterali del contratto da parte dell'operatore (tra le altre l. 172/2017) - il cliente aveva la possibilità di effettuare il recesso/disdetta dell'abbonamento senza addebito di penali o costi di disattivazione anche in caso di recesso da contratti con offerte promozionali (come anche indicato nel comunicato stampa del 18/02/18 delibera della Agcom pubblicato in data 18/02/2018 all. 2) a causa proprio della mancata accettazione delle variazioni unilaterali, la società La Vigna Srl ha provveduto ad inviare via pec alla compagnia telefonica apposita comunicazione di recesso/disdetta sia in data 27 febbraio 2018 e 19 aprile 2018 (all. 3). Tuttavia, nonostante la disdetta/recesso comunicati, la Vodafone ha dapprima continuato ad addebitare costi alla società per il contratto sottoscritto attraverso fatture (contestate al servizio clienti) e successivamente ha inviato formale intimazione ad adempiere attraverso recupero crediti per un importo totale di euro 823,89. In data 12 febbraio 2019 è stata inviata una diffida/reclamo (all. 4) anche da parte del legale alla Vodafone S.p.A., alla quale non è stato dato seguito. Considerato quanto esposto, si richiede che l'operatore provveda all'azzeramento della posizione asseritamente debitaria de Lxxx Vxxx Srl ed al contestuale annullamento di qualsiasi richiesta di pagamento da parte di Vodafone o di terzi da essa incaricati, anche mediante storno fatture o invio di note di credito. Si richiede inoltre il riconoscimento degli indennizzi previsti a favore dell'utente per la mancata disattivazione dei servizi, mancata lavorazione di disdetta/recesso, per addebiti non giustificati dei costi di recesso/disattivazione e per la mancata risposta al reclamo". Con relative richieste: (i) azzeramento della posizione asseritamente debitaria de La Vigna Srl; (ii) annullamento di qualsiasi richiesta di pagamento da parte di Vodafone o di terzi da essa incaricati; (iii) storno fatture o invio di note di credito; (iv) riconoscimento degli indennizzi previsti a favore dell'utente per la mancata disattivazione dei servizi, mancata lavorazione di disdetta/recesso, per addebiti non giustificati dei costi di recesso/disattivazione e per la mancata risposta al reclamo (v) Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 200,0

La convenuta, in primo luogo, rileva "la correttezza della fatturazione emessa. Rileva ad ogni buon conto che in virtù delle Condizioni Generali di Contratto, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. Rileva altresì l'infondatezza della domanda in caso di reclami tardivi. In tal caso, difatti, non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l'effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora un insoluto di € 691,82 ". In conclusione, chiede il rigetto di ogni avversa pretesa.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Precisato ciò, sul piano istruttorio va rilevata la completezza e sufficienza del quadro probatorio, circostanza che, di fatto, rende interpretabile l'istanza in parola nel senso più logico e pertinente, nell'ottica del principio del favor utentis, in ossequio al quale, com'è noto, occorre limitare le pronunce di improcedibilità e, viceversa, salvaguardare il più possibile gli effetti dell'istanza. Dall'analisi delle deduzioni di parte istante, come sopra riferite, si evince che l'istante lamenta fatturazione successiva a richiesta di recesso dal contratto effettuata in data 27.2.2018. Segnatamente, Nel fascicolo documentale è presente la pec summenzionata, nella quale si legge "Buongiorno recesso e cambio operatore per modifiche delle condizioni contrattuali". L'istante, oltre a richiedere lo storno della fatturazione successiva alla "disdetta" ha richiesto svariate tipologie di indennizzi dalle quali sin da subito si può tranquillamente affermare che non rientrano nelle tipologie di indennizzo previste dalla Delibera Agcom; anche per quanto scritto e precisato nella memoria del Gestore Vodafone. Vodafone, con la propria memoria, non ha spiegato e specificato a) "la data di chiusura del contratto", b) la data di eventuale passaggio delle numerazioni ad altro operatore. Tale secondo punto sarebbe stato di fondamentale importanza in quanto solo ed eventualmente da quella data la fatturazione sarebbe stata da considerarsi "illegittima". Tale assunto nasce proprio dal contenuto della pece dl 27.2.2018 che di fatto è sì una disdetta, ma una disdetta condizionata al cambio dell'operatore. Allo stato questo ufficio non sarebbe in grado, perché nulla è depositato dalle parti, di verificare quando a) l'istante avrebbe sottoscritto il contratto con altro operatore, b) ci sarebbe stato l'espletamento della migrazione e/o NPP verso altro operatore. Allo stato quindi, preso atto anche della quantificazione, anche in assenza dell'allegato quadro contabile da parte di Vodafone di un insoluto pari ad € 691,82 (non si comprende da

quale data si sia formato tale insoluto) si ritiene di poter accogliere la domanda di storno integrale dell'insoluto fino a chiusura definitiva del ciclo di fatturazione del contratto 7.1993203 e contestuale ritiro della pratica di recupero del credito. Per quanto già precisato, le ulteriori richieste di indennizzo dovranno essere rigettate poiché la mancata gestione della disdetta e/o la mancata chiusura del contratto, presuppongono solo ed esclusivamente un rimborso di quanto ingiustamente versato e/o lo storno delle fatture illegittimamente/indebitamente emesse. Solo per quanto riguarda la mancata risposta al reclamo, Vodafone nulla osserva. Il reclamo è stato inviato in data 12.2.2019 mentre il deposito dell'UG/90652/2019 è 28.2.2019, prima che fosse decorso il termine di 45 giorni entro il quale l'operatore potesse gestire la richiesta ed eventualmente accoglierla. Ne consegue che con la presentazione dell'istanza di conciliazione prima del decorso di detto termine l'istante, di fatto, rinuncia allo strumento del reclamo, per cui il procedimento amministrativo che si avvia e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresenta occasione di confronto tra le parti e di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo. Pertanto, la mancata risposta dell'operatore in pendenza della procedura conciliativa non risulta sanzionabile (conforme, Delibera Agcom n. 212/18/CIR).

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 31/10/2019, è tenuta a stornare integralmente la somma di € 691,82.

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