

DETERMINA Fascicolo n. GU14/133580/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx****D. - 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 Cxxx D., del 07/06/2019 acquisita con protocollo n. 0249644 del 07/06/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante Con l’istanza di definizione l’istante ha lamentato: che: “aveva un’utenza telefonica linea fissa con Vodafone contraddistinta dal numero di telefono 06.902XXX. Parte istante lamenta inoltre di aver ricevuto delle lettere di messa in mora, da parte di una società di recupero crediti, in cui gli si intima di pagare 310 euro (trecentodieci/00). A tal proposito, Parte istante afferma che a lui risulta di essere debitore della Vodafone di 45,55 della fattura del 25.10.2017 (che non aveva pagato). Gli altri importi

richiesti da parte resistente, a dire di parte istante, non sono dovuti alla Vodafone in quanto nel mese di novembre 2018 è passato ad altro operatore. L'importo relativo alla fattura del 20.12.2017 di 148,18 euro (centoquarantotto/18) è abnorme (pari a quasi 7 canoni mensili) per una disattivazione cosa che deve essere, a dire dell'istante, gratuita in quanto l'utente ha cambiato operatore non per risparmiare, ma avere una linea stabile, in quanto quella della Vodafone è sempre stata scarsa l'utente afferma altresì di essere stato più giorni senza telefono e senza internet. Parte istante lamenta inoltre che per quanto riguarda la fattura del 07.03.2018 gli sarebbero stati addebitati 51,24 euro per distacco linea per mancato pagamento ma già da 4 mesi non era più cliente. Parte istante inoltre è pronta a pagare quanto a suo dire dovuto pari ad € 45,55 con gli interessi di mora ma non le altre fatture che sicuramente non sono dovute. Parte Istante chiede lo storno dei costi non dovuti ed è disponibile al pagamento dell'importo pari ad € 45,55 relativo alla fattura n° AH19118756.

2. La posizione dell'operatore Si costituiva Vodafone Spa: "eccependo la nullità delle doglianze di parte istante, adducendo che l'utenza telefonica contraddistinta dal numero telefonico 0690xxx, era stata attivata il 22 marzo 2016 e chiusa il 12 dicembre 2017 e che pertanto la fattura AH19118756 (periodo di fatturazione 25 Agosto 2017 – 19 Ottobre 2017), importo di € 45,00 (quarantacinque/00) e la fattura AH 2287709 periodo di fatturazione 20 ottobre 2017 – 14 dicembre 2017) importo 148.18 (centoquarantotto/18) sono dovute a Vodafone, perché si riferiscono a periodo in cui il contratto e la linea de quo erano ancora in essere. Inoltre, parte resistente afferma che non v'è prova di reclami inviati da parte istante per far riferimento a presunti disservizi alla linea. Vodafone asserisce in oltre che il Sig. CAMERLINGO avrebbe nei suoi confronti un insoluto pari ad Euro 257.15 (Duecentocinquantesette/17).
3. Motivazione della decisione Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel caso di specie, Parte istante lamenta in particolare che Vodafone attraverso la lettera della società di recupero crediti gli avrebbe richiesto delle somme non dovute e sproporzionate. A sostegno di quanto appena affermato Parte istante afferma che la migrazione verso altro operatore telefonico sarebbe stata dovuta ai molteplici disservizi da lui registrati sulla sua linea telefonica. Preliminarmente vi è da rilevare come parte istante non abbia dato alcuna prova relativamente ai reclami inviati a Vodafone e pertanto non si può applicare alcuna sanzione al predetto operatore per quanto concerne un ipotetico ritardo nel riscontro al reclamo dell'utente. Per quanto concerne le fatture, parte resistente, costituitasi nel presente procedimento, non ha provveduto a segnalare come inevase, al contrario di quanto era stato effettuato dalla società di recupero crediti nella missiva inviata al CAMERLINGO in data 19 marzo 2018, nella quale si fa riferimento anche alle fatture: AI029925363 (periodo di fatturazione 15 Dicembre 2017-08 Febbraio 2018) per un importo di € 12.20 (Dodici/20) e la AI04382954 (periodo di fatturazione 02 marzo 2018-07 marzo 2018) per un importo pari ad € 51.24 (cinquantuno/24). Appare lampante come le predette non siano dovute, poiché, come attestato anche da Vodafone nella documentazione allegata, sono relative ad un periodo in cui il contratto e l'utenza erano già inattivi a seguito di migrazione. Tale periodo di fatturazione non deve essere pertanto dovuto a Vodafone in quanto il contratto è stato chiuso in data 12 dicembre 2017, quindi il credito vantato da parte resistente dovrà essere necessariamente decurtato dell'importo complessivo pari ad € 63.44 (sessantatre/44) relativo alle suddette fatture perché non dovuto. Per quanto riguarda le due fatture, la AH19118756 del 25 Agosto 2017 per un importo pari ad € 45.55 (quarantacinque/55) e la AH2287709 per un importo pari ad € 148.18 (centoquarantotto/18), con riferimento alle voci presenti nelle fatture contestate è bene far riferimento a quanto affermato nel contratto alla voce recesso dove Vodafone espressamente afferma che per il recesso della linea Fibra: "In caso di recesso anticipato prima dei 24 mesi, laddove il cliente non restituisca la Vodafone Station entro 30 giorni dalla disattivazione della linea, l'addebito di un importo commisurato al valore del bene pari a: i) 70 euro qualora il recesso sia esercitato nei primi 12 mesi dalla sottoscrizione del contratto; ii) 50 euro qualora il recesso sia esercitato dal tredicesimo al ventiquattresimo mese dalla sottoscrizione del contratto". Bene, quanto appena riportato appare del tutto ingiustificato se si tiene invece presente quanto affermato nella Determinazione n. 37/11 del Corecom Puglia, nella quale viene affermato che: "si ritiene pertanto che l'utente non debba versare alcun tipo di penale, perché gli unici importi ammessi sono i soli costi giustificati degli operatori, ossia le spese per cui sia dimostrabile (e dimostrato) un pertinente costo sopportato dall'operatore. Pertanto l'importo fatturato dall'operatore a tale titolo è illegittimo e deve essere rimborsato all'utente". Il tutto tenendo altresì presente quanto disposto nella Delibera N. 480/18/ CONS, e in applicazione del generale principio equitativo che deve informare le

decisioni. Parte resistente non ha giustificato la voce “Costi di recesso” che nella contestata fattura, ammontano ad € 36.89 (Trentasei/89) oltre ad € 28.69 (Ventotto/69) per un totale pari ad € 65.58 (sessantacinque/58) e pertanto non essendo giustificati, appaiono illegittimamente pretesi da parte resistente. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell’istanza del 07/06/2019, è tenuta a 1. riformulare la fattura AH2287709 (periodo di fatturazione 20/10/2017/ - 14/12/2017) decurtando l’importo complessivo di € 65.58 (sessantacinque/58) relativo al corrispettivo di recesso anticipato, riducendo il totale della predetta fattura ad € 82.06 (ottantadue/06). La società Vodafone dovrà inoltre annullare le fatture AI029925363 (periodo di fatturazione 15 dicembre 2017-08 febbraio 2018) per un importo di € 12.20 (dodici/20) e la AI04382954 (periodo di fatturazione 02 marzo 2018-07 marzo 2018) per un importo pari ad € 51.24 (cinquantuno/24) perché non dovute. Spese di procedura compensate. 2. La società Vodafone è tenuta a comunicare a questa Autorità l’avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

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