

DETERMINA Fascicolo n. GU14/276834/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Vxxx****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 Vxxx A., del 11/05/2020 acquisita con protocollo n. 0200848 del 11/05/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’istante, cliente Teletu (adesso Vodafone), a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione intervenuto in data 7 maggio 2020, con istanza UG14 dell’11 maggio 2020, ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando di avere inviato comunicazione di recesso dal servizio di telefonia fissa in data 25.03.2014, perché a breve si sarebbe trasferita a Milano. Solo a dicembre 2019 si accorgeva che in realtà la fatturazione del servizio era

proseguita, con relativo addebito su rid bancario per l'intero periodo. In data 22.02.2020 inviava un'ulteriore comunicazione di disdetta, a seguito della quale il servizio di telefonia veniva definitivamente interrotto. Contestava la ricostruzione dell'operatore, manifestatasi in sede conciliativa, secondo cui il contratto non si era risolto a seguito della prima disdetta, in quanto tale comunicazione era stata revocata dall'utente a seguito di una telefonata con il call – center dell'operatore in data 7.04.2014, dal momento che in tale data l'utente si era già trasferita a Milano. Sulla base di tali premesse, l'istante ha richiesto il rimborso per le fatture erroneamente saldate, nonché lo storno di quelle emesse a suo carico fino a fine ciclo fatturazione. L'utente, al fine di addivenire a un accordo stragiudiziale, dichiarava la propria disponibilità ad accettare la minore somma di euro 1.000,00.

2. La posizione dell'operatore L'operatore Vodafone, nella memoria difensiva, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in primis, che sui propri sistemi è emerso come la richiesta di disdetta di marzo 2014 sia stata regolarmente ricevuta e gestita. Tuttavia, stante la revoca della stessa, il servizio è rimasto attivo sino alla ricezione della seconda richiesta di recesso del 2020: a riprova dell'avvenuta revoca della prima disdetta, allegava uno screenshot da cui risulterebbe che a seguito di telefonata con il cliente, questo avrebbe accettato di mantenere il servizio. Vodafone, inoltre, precisava che l'eventuale fatturazione successiva alla disdetta validamente formulata o alla migrazione verso altro gestore non comporta, di per sé, il diritto all'indennizzo bensì il diritto al mero storno o rimborso delle somme contestate. Nel merito, eccepiva, in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Da ultimo, eccepiva che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. L'operatore ha, quindi, concluso per il rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto.
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. La domanda dell'istante è fondata. Agli atti risulta infatti la comunicazione di disdetta del contratto, trasmessa a mezzo raccomandata in data 24 marzo 2014, sulla cui ricezione da parte dell'operatore non vi sono dubbi, in quanto tale circostanza è stata confermata dallo stesso nella memoria difensiva. In tale missiva, inoltre l'istante aveva cura di precisare che il motivo della disdetta era legato al prossimo trasferimento nella città di Milano. Tale circostanza è confermata dalla presenza in atti del certificato di residenza della sig.ra Vecchioli emesso dal Comune di Milano e dal contratto di locazione: entrambi i documenti confermano che effettivamente l'istante si era trasferita a Milano nel periodo in cui ha dato disdetta del servizio di telefonia fissa. Di contro, non vi sono prove in merito all'eccezione sollevata dall'operatore, secondo cui la disdetta del contratto sarebbe stata annullata a seguito di successiva richiesta telefonica da parte dell'utente. A prescindere da ogni considerazione in merito alla validità della revoca del recesso effettuata telefonicamente, non può, comunque, in alcun modo assumere valore probatorio dell'eccezione sollevata dall'operatore lo screenshot contenuto nella memoria difensiva dello stesso, dal momento che trattasi all'evidenza di documento prodotto dalla parte che intende avvalersene, cui dunque non può attribuirsi valenza probatoria in merito all'effettivo svolgimento dei fatti. L'operatore, al fine di provare quanto affermato, avrebbe dovuto produrre la registrazione vocale della telefonata con cui la sig.ra Vecchioli comunicava la volontà di annullare il recesso dal contratto. Tra l'altro, alla luce della circostanza che effettivamente l'istante si era trasferita a Milano, appare implausibile che la stessa abbia voluto revocare la comunicazione di recesso appena inviata. Alla luce delle considerazioni che precedono, la domanda dell'istante è pienamente fondata e conseguentemente deve accogliersi la sua richiesta di rimborso per le fatture erroneamente saldate, nonché lo storno di quelle emesse a suo carico fino a fine ciclo fatturazione. Infine, con riguardo all'istanza relativa al rimborso delle spese della procedura, alla luce delle Linee Guida di cui alla delibera 276/13/CONS, appare congruo ed equo liquidare in favore dell'istante la somma di € 50,00, a carico di Vodafone Italia S.p.A.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 11/05/2020, è tenuta a rimborsare le fatture erroneamente saldate, nonché stornare quelle emesse a suo carico fino a fine ciclo fatturazione, come indicato in premessa, nonché al rimborso delle spese di procedura nella misura di € 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