

DETERMINA Fascicolo n. GU14/225365/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Bxxx****C. - 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 Bxxx C., del 07/01/2020 acquisita con protocollo n. 0004953 del 07/01/2020

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 (ora Vodafone Spa), titolare dell’utenza fissa n. 06/72xxxx, a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione intervenuto in data 20 dicembre 2019, con istanza UG14 del 7 gennaio 2020, ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi, di avere inviato una prima comunicazione di disdetta del contratto di telefonia fissa con lettera racc. in data 08.11.2017 e una successiva integrazione della disdetta in data 30.12.2017,

pervenuta all'operatore telefonico in data 22.01.2018; nonostante avesse provveduto anche al pagamento dell'ultima fattura emessa dalla Teletu, il contratto non veniva risolto. Successivamente, perveniva altra fattura di pagamento da parte della Vodafone spa che l'utente provvedeva comunque a pagare, rinnovando la volontà di disdire il contratto. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto nel modello UG14: • la somma di €. 300,00, importo corrispondente al pagamento delle fatture emesse successivamente alla richiesta di disdetta contrattuale, pertanto, somme non dovute per l'inutilizzo del servizio in conseguenza a nuovo contratto con diverso operatore. Con successiva memoria del proprio difensore, l'istante precisava l'importo da restituire, a titolo di fatture ingiustamente pagate, nella misura di euro 243,61, e chiedeva altresì il rimborso per le spese legali pari ad euro 300,00 e il danno morale da liquidare in via equitativa nella misura di euro 1.000,00.

2. La posizione dell'operatore L'operatore Vodafone, nella memoria difensiva, ha contestato le pretesedell'utente, evidenziando, in particolare, che, a seguito della richiesta di disdetta contrattuale dell'istante datata 22.1.2018, l'ordine di disattivazione è stato aperto in data 11.2.2018 e chiuso positivamente il 30.3.2018. Evidenziava, inoltre, che Teletu aveva già provveduto ad eseguire lo storno delle fatture contestate dalla Sig.ra Bertoli, ossia la fattura n. 23749966202 del 15.04.2018 e la fattura n. 23749507712 del 12.02.2018. Da ultimo, evidenziava inoltre come l'eventuale fatturazione successiva alla disdetta non comporti, di per sé, il diritto all'indennizzo bensì il diritto al mero storno o rimborso delle somme contestate. L'operatore ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza di rimborso proposta nei suoi riguardi e per il conseguente rigetto della stessa.
3. Motivazione della proposta di decisione. Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del Regolamento, ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante possano trovare parziale accoglimento, per le ragioni di seguito specificate. Come anticipato, la parte istante ha richiesto la somma di €. 300,00, importo corrispondente al pagamento delle fatture emesse successivamente alla richiesta di disdetta contrattuale, pertanto, somme ritenute non dovute per l'inutilizzo del servizio in conseguenza a nuovo contratto con diverso operatore. Al riguardo occorre evidenziare che la disdetta telefonica, trasmessa a mezzo posta in data 30.12.2017, è pervenuta all'indirizzo del destinatario in data 22.01.2018; il contratto di telefonia deve dunque intendersi risolto a tale data e da tale momento pertanto l'utente doveva ritenersi svincolato da ogni ulteriore richiesta di pagamento. La domanda dell'istante non può tuttavia avere accoglimento nella misura richiesta dal ricorrente, dal momento che agli atti risulta inequivocabilmente solo il pagamento di una fattura avente data successiva a quella dell'avvenuto recesso: la fattura n. AI06385943, avente importo pari ad euro 86,52, pagata dalla sig.ra Bertoli in data 24.04.2018 e relativa al periodo 2.02.2018 – 29.03.2018. Per quanto attiene alle fatture 23749966202 del 15.04.2018 e la fattura n. 23749507712 del 12.02.2018, di cui l'istante pretende il rimborso, non vi è prova in atti dell'avvenuto pagamento. In effetti, il bollettino di pagamento prodotto in calce alla fattura n. 23749507712 (doc n. 18 prodotto dall'istante), che provverebbe l'avvenuto pagamento della fattura predetta, è invece relativo al pagamento della precedente fattura n. 23749029746 del 21.12.2017, avente pari importo. Pertanto, si deve disporre il rimborso del pagamento della fattura n. AI06385943, avente importo pari ad euro 86,52 e lo storno (rimborso ove pagata) delle fatture n. 23749966202 del 15.04.2018 e n. 23749507712 del 12.02.2018. Non può trovare accoglimento la domanda di risarcimento dei danni morali, dal momento che, come noto, il risarcimento di tali danni è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità. 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 (assistito da un avvocato) la somma di € 50,00, importo che, visto l'esito della fase di definizione, va posto ad esclusivo carico di Vodafone Italia S.p.A.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 07/01/2020, è tenuta a rimborsare a favore dell'istante la somma di € 86, 52 relativa all'avvenuto pagamento della fattura n. AI06385943, oltre interessi dalla data del pagamento, ed a stornare (rimborsare in caso di avvenuto pagamento) le fatture n. 23749966202 del 15.04.2018 e n. 23749507712 del 12.02.2018, ed a corrispondere infine all'utente le 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