

DETERMINA n° 13 / 2019
Definizione della controversia

Vodafone Italia S.p.A.

GU14/453/2017

Il Dirigente della Segreteria del CoReCom della Sicilia

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Co.Re.Com.);
- VISTO** l’accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, del 28 novembre 2017;
- VISTO** l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’AGCOM e il Co.Re.Com. Sicilia per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 01.01.2018, con la quale, ai sensi dell’art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l’Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie di cui all’art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTO** l’art. 19 comma 7 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CoRe.Com. la definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto una pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l’importo di
- VISTA** l’istanza acquisita in data 08.11.2017 al protocollo n°57993 del CoReCom Sicilia con la quale il sig. _____ ha chiesto l’intervento del CoReCom per la definizione della controversia in essere con Vodafone Italia S.p.A. sull’utenza privata n° _____ (servizio voce + servizio ADSL)
- VISTI** gli atti del procedimento

CONSIDERATA

in sintesi la posizione dell'istante che ha rappresentato quanto segue:

- la Vodafone, nella fattura AH04686533, inerente il periodo 13 gennaio 2017 - 09 marzo 2017, ha addebitato un costo di €40,98 per mancata restituzione VF Station mai ricevuta;
- all'inizio del mese di giugno 2017, senza alcun preavviso scritto o telefonico, il servizio è stato interrotto;
- comunque la fattura, relativa al periodo 25 maggio - 29 giugno 2017, in data 27.07.2017 è stata pagata sperando nel ripristino del servizio;
- successivamente ha ricevuto la fattura 30 giugno - 13 luglio 2017 che conteneva l'addebito dei costi per recesso anticipato per €196,78;
- rappresenta di non avere mai chiesto di recedere dal contratto in essere sull'utenza oggetto del presente contenzioso;
- la Vodafone, unilateralmente, senza attenersi a quanto previsto all'art.22 delle c.g.c. ha effettuato il recesso del contratto addebitandone i costi;
- la convenuta, prima che si tenesse l'udienza di conciliazione, ha incaricato la società Fire S.p.A., di recuperare il credito vantato;
- la comunicazione, datata 09.10.2017, è pervenuta in data 19.10.2019 (copia di detta comunicazione non è stata allegata ragion per cui il contenuto non è noto).

In base a tali premesse ha richiesto:

1. decurtazione costi recesso
2. sospensione del procedimento di recupero credito, fino alla conclusione della controversia in essere.

Nessuna documentazione probatoria è stata allegata all'istanza

CONSIDERATA

in sintesi la posizione dell'operatore Vodafone Italia S.p.A.che

- per il procedimento de quo ha depositato, nel rispetto nei termini procedurali, una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con la quale rappresenta a difesa del suo operato quanto segue :

- l'istanza è carente di prove a sostegno dell'effettiva sussistenza di responsabilità di Vodafone in relazione all'asserita illegittima fatturazione emessa ed alla sospensione dei servizi subita dall'istante;
- di avere emesso nota di credito di €50,00 afferente al contestato addebito per la mancata restituzione della Vodafone Station e che detto importo è stato portato a diminuire l'importo della fattura n. AH04686533 contestata dal cliente;
- che l'utente è tenuto a pagare le fatture emesse, contenenti traffico telefonico, per la parte non oggetto di contestazione;
- di avere operato correttamente in quanto all'art.13 delle c.g.c. è previsto che qualora il pagamento non sia intervenuto entro il termine pattuito, Vodafone può e dopo 60 giorni risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art.1456 del c.c.;
- l'istante ha omesso il pagamento integrale delle fatture AH04686533, AH11928352, AH12895113 e risulta presente un insoluto di €488,41.

Per quanto rappresentato, contesta le affermazioni dell'istante e le richieste di indennizzo, storno e rimborso.

CONSIDERATA

la 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 ed ammissibile.

Passando al merito della controversia in argomento, occorre evidenziare che la fattispecie riguarda principalmente una asserita illegittima fatturazione emessa da Vodafone ed una asserita sospensione dei servizi subita dall'istante;

Dall'istruttoria e dagli atti depositati emerge che:

- l'istante non ha provato di avere pagato, in data 27.07.2017, la fattura relativa al periodo 25 maggio - 29 giugno 2017;

- parte convenuta non ha allegato copia delle fatture inerenti l'asserito insoluto esistente sulla posizione amministrativa dell'utenza oggetto del presente contenzioso e l'istante in merito nulla ha controdedotto;
- in merito all'asserita illegittima sospensione dei servizi, parte convenuta invoca la previsione di cui all'art.13 delle c.g.c ove «è previsto che qualora il pagamento non sia intervenuto entro il termine pattuito, Vodafone può e dopo 60 giorni risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art.1456 del c.c.» ma in esso è previsto pure che detta risoluzione può essere posta in essere « dopo 10 giorni dal preavviso di risoluzione comunicato al Cliente » ; Vodafone non ha provato di avere inviato all'istante nota di preavviso risoluzione contrattuale pertanto la richiesta dell'istante di decurtazione costi recesso, di cui al sub1, viene accolta;
- in merito alla richiesta dell'istante di cui al sub2 nulla può essere disposto in quanto la questione esula dall'ambito di competenza del Corecom; comunque è previsto che le società di recupero crediti sono obbligate a sospendere ogni attività nel caso in cui il consumatore comprovi documentalmente la pendenza di una contestazione del credito o di avere attivato una procedura di conciliazione (in tali casi, la società di recupero crediti ha l'onere di attendere indicazioni in ordine alla eventuale prosecuzione delle procedure affidate).

Spese di procedura compensate atteso che parte istante non ha partecipato all'udienza di discussione

Alle luce di quanto emerso dalle risultanze istruttorie, si ritiene che le richieste avanzate dalla parte istante, in coerenza con precedenti pronunce da parte dell'Autorità e di altri Co.re.Com, possono essere accolte solo parzialmente nei limiti di seguito precisati:

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, il Dirigente della Segreteria Co.Re.Com., arch. Francesco Di Chiara,

DETERMINA

che, in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal sig. _____, con rigetto delle ulteriori richieste, l'operatore telefonico Vodafone Italia S.p.A. è tenuto a stornare, dall'insoluto in essere, l'importo addebitato per la risoluzione contrattuale da essa effettuata ed a stornare eventuali addebiti di importi diversi da quelli scaturenti da traffico voce ed internet generato dall'istante sull'utenza _____;

Spese di procedura compensate.

La società resistente è tenuta altresì a comunicare a questo CoReCom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro gg.60 dalla notifica della stessa

Ai sensi dell'art.19 comma 3 del "Regolamento" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'art.98, comma 11 del decreto legislativo 01 agosto 2003 n°259

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.

E' fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art.19, comma 5, del "Regolamento".

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Co.Re.Com. Sicilia e dell'AGCOM.

Palermo, 23/07/2019

Il Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.
arch. Francesco Di Chiara

