

DETERMINA Fascicolo n. GU14/307838/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA lxxx m. g. -
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 lxxx m. g., del 21/07/2020 acquisita con protocollo n. 0312051 del 21/07/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’istante (nel prosieguo anche “utente”) ha lamentato nei confronti dell’operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile – Teletu), nel prosieguo “Vodafone” o “operatore”, la mancata lavorazione della disdetta del contratto. Nella specie, nell’istanza introduttiva, l’utente ha dichiarato di aver attivato in data 12 novembre 2015 una SIM abbonamento con offerta Giga Start con Router Wi-Fi 4G incluso, e di aver disdetto il contratto via pec - causa il malfunzionamento - in data 20 novembre 2015; ha,

inoltre, puntualizzato di aver ricevuto assicurazione che le avrebbero disattivato la SIM entro 24/48 ore e che avrebbe dovuto restituire il Router e la SIM al punto vendita Vodafone, una volta che fossero stati disattivati i servizi. L'Istante ha dichiarato che, successivamente riscontrando la mancata disattivazione dei servizi (per i quali continuavano ad essere emesse fatture), si è recata presso il punto vendita Vodafone a Trastevere (Roma) consegnando "tutto" e che un operatore del punto vendita effettuava in suo nome e conto la richiesta di disdetta del contratto che risultava essere "andata a buon fine in data 3 luglio 2016". L'istante ha lamentato che, ciò nonostante, ha ricevuto la fattura n. AL18754176, del 4 ottobre 2019, di euro 10,00 e la fattura n. AL14387288, del 6 agosto 2019, di euro 2,75 che non pagava in quanto, in data 25 novembre 2019, il servizio clienti tramite chat le aveva confermato che la SIM era stata disattivata in data 3 luglio 2016; ha infine precisato di essersi recata in data 24 novembre 2019 presso il punto di vendita Vodafone sito in Roma, via Prenestina 369b e di aver pagato euro 10,00 per veder risolta la situazione. Infine, l'istante ha anche precisato di non aver mai ricevuto fatture via mail e/o cartacee in quanto il contratto prevedeva l'addebito diretto su carta di credito. L'istante ha quindi richiesto: i. La cessazione del contratto a far data dal novembre 2015 con il conseguente rimborso delle fatture n. AG01303013, del 2 febbraio 2016, n. AG04597175, del 2 aprile 2016, n. AG08002466, del 1 giugno 2016, n. AG11333987, del 27 luglio 2016, per un importo complessivo di euro 70,03 e lo storno delle fatture n. AL14387288, del 6 agosto 2019, n. AL18754176, del 4 ottobre 2019 per un importo complessivo di euro 12,75; ii. L'indennizzo per ritardata disattivazione ex art. 4 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, calcolato in euro 11.010,00 (importo dello indennizzo di euro 7,50 pro die moltiplicato per 1.468 giorni, i.e. presumibilmente da fine novembre 2015 al 1 dicembre 2019) e il rimborso delle spese ex delibera AGCOM, calcolate forfettariamente in euro 200,00; iii. La dissociazione dal codice fiscale della SIM e della chiavetta in quanto ha dichiarato di non esserne materialmente in possesso dal luglio 2016.

2. La posizione dell'operatore Con memoria depositata in data 11 maggio 2021, l'operatore in via preliminare ha eccepito l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, di cui al formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione, in quanto per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione ed ha richiesto all'Autorità di verificare la coincidenza tra quanto domandato in questa sede da parte ricorrente e le pretese oggetto della conciliazione. Nel merito, l'operatore ha evidenziato l'assoluta infondatezza delle richieste avanzate dall'istante, in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nella gestione della problematica in oggetto opponendo che, in ogni caso, l'istante non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano comportare una dichiarazione di responsabilità a carico di Vodafone. Inoltre, l'operatore ha rilevato che nessun "reclamo formale scritto", ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risulta essere mai pervenuto a Vodafone in merito. Peraltro l'operatore, richiamando la pronuncia del Co.Re.Com. Puglia Delibera n. 22 del 17/04/2017, ha evidenziato che in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le fatture possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione e che, in assenza di contestazioni si intendono accettate da parte dell'utente. L'operatore ha inoltre eccepito l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi in quanto, in tal caso, 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 (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), concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore. In merito ai richiesti indennizzi, l'operatore ha evidenziato (richiamando numerose Delibere dell'AGCOM i.e., n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n. 65/15/CIR, n. 22/16/CIR) che il loro riconoscimento è subordinato all'accertamento della effettiva responsabilità del gestore a far data dalla prima segnalazione provata agli atti dall'Istante che rileva anche ai fini della determinazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile. Vodafone, inoltre, ha dichiarato di aver regolarmente ricevuto la richiesta di disattivazione dell'istante e di aver, quindi, predisposto l'avvio della relativa procedura di cessazione con successiva migrazione dell'utenza da qua verso altro gestore, la quale si è concretizzata in data 3.12.2019, ed ha anche puntualizzato 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 e che comunque l'art. 4 dell'allegato A della delibera 347/2018/CONS non è, in ogni caso, applicabile al caso di cui si discute, in quanto la summenzionata disposizione normativa attiene ai casi in cui sia riscontrato un effettivo ritardo nell'attivazione dei servizi e non, invece, come dichiarato dall'utente per la fattispecie

affidente alla lavorazione del diritto di recesso. L'operatore ha infine eccepito l'inammissibilità ai sensi dell'articolo 20, comma 4, Delibera 353/2019/CONS, di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa AGCOM e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso anche per difetto di qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. L'operatore ha contestato l'ammissibilità di ogni richiesta di indennizzo anche ai sensi dell'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS, non avendo ricevuto alcun reclamo scritto dall'istante, i.e. un reclamo che soddisfi i requisiti stabiliti nella Carta del Cliente Vodafone. Infine, l'operatore ha precisato che comunque tra la data del reclamo e la proposizione dell'istanza di conciliazione presso il Co.Re.Com. devono trascorrere, almeno, i tempi contrattuali di risposta ovvero 45 giorni, pena la decadenza dell'utente dal diritto ad ottenere la risposta al reclamo secondo la disciplina contrattuale. Pertanto, precisato che sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente risultava disattivo senza insoluti a carico, l'operatore ha reiterato le eccezioni sopra indicate ed ha concluso per l'integrale 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 procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ed è pertanto proponibile. Infatti, non si richiede che l'istanza di conciliazione e quella di definizione della controversia siano identiche, bensì che la questione in discussione sia la medesima; tale indagine deve essere condotta applicando peraltro anche un criterio di ragionevolezza, per mitigare eccessivi rigorismi formali e limitare il ricorso alle pronunce di inammissibilità. Nel caso di specie, si tratta di questioni originate da un unico fatto/inadempimento. Rispetto alla eccezione sollevata dall'operatore sulla inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno, va rilevato che la stessa risulta infondata, atteso che l'istante non ha avanzato alcuna richiesta risarcitoria a tale titolo. Nel merito, l'istanza presentata dall'utente deve essere parzialmente accolta per i motivi di seguito specificati. L'istante ritiene di aver subito un pregiudizio dalla condotta di Vodafone, imputandole sostanzialmente di non aver dato seguito alla richiesta di recesso dal contratto inviata (via pec depositata in atti con la relativa ricevuta di consegna) in data 20 novembre 2015 e di aver continuato ad emettere fatture anche nel 2019, nonostante l'istante avesse reiterato (tramite operatore del punto vendita Vodafone) la richiesta di recesso dal contratto che risulta essere andata a buon fine in data 3 luglio 2016. Dall'esame della documentazione in atti, risulta che si sono succedute due diverse problematiche: la prima si sostanzia nella lamentata mancata lavorazione della richiesta di recesso dal contratto del novembre 2015, andata a buon fine solo successivamente alla richiesta effettuata nel luglio 2016, la seconda si sostanzia nella "rimodulazione delle condizioni contrattuali" nel 2019, per una SIM disattivata nel luglio 2016. Sta in fatto, nonostante talune imprecisioni riscontrate nelle dichiarazioni dell'istante, che l'utente - come comprovato dalla pec depositata in atti con relativa ricevuta di consegna - aveva esercitato in data 20 novembre 2015 (esattamente otto giorni dopo la conclusione del contratto) il diritto di recesso/ripensamento, richiesta che per imprecisati motivi non è, evidentemente, stata lavorata dalla Vodafone. Infatti, l'Operatore al riguardo, contravvenendo con ciò all'onere probatorio, nulla oppone o chiarisce, incentrando le sue difese sulla circostanza di aver ricevuto una richiesta di disattivazione - senza peraltro precisare la data - e di aver predisposto l'avvio della successiva migrazione dell'utenza da qua verso altro gestore, concretizzatasi in data 3 dicembre 2019, sottolineando nel contempo di non aver ricevuto reclami scritti dall'utente che lo mettessero a conoscenza della contestazione e valevoli ai fini di un eventuale indennizzo. Non solo, dalla riproduzione dei messaggi scambiati tra l'assistente virtuale Vodafone e l'istante, in data 25 novembre 2019, risulta che, sebbene fosse stata recepita la disattivazione del 3 luglio 2016, nel luglio 2019 era avvenuta una non meglio precisata rimodulazione delle condizioni contrattuali della SIM (con comunicazione inviata ad un indirizzo mail che non corrisponde a quello dichiarato dall'istante nel contratto sottoscritto nel 2015), che aveva dato origine alle fatture emesse nel 2019. L'operatore nuovamente nulla ha eccepito, contestato o precisato sul punto, disattendendo in tal modo ulteriormente l'onere probatorio su di lui gravante. Pertanto, la società Vodafone, per quanto eventualmente non già provveduto, è tenuta al rimborso/ storno in favore dell'istante degli importi addebitati nelle fatture emesse successivamente alla richiesta di recesso inviate nel novembre 2015, per un importo complessivo pari ad euro 82,78 e - se del caso - alla conseguente regolarizzazione della posizione contabile/amministrativa riferita all'istante. Altre richieste non possono essere accolte, sia per la loro natura risarcitoria, non esperibile in questa sede, sia comunque in quanto estranee alla competenza di questo Corecom, che non può imporre agli operatori alcun "facere". Infine, sulle spese, considerato il

comportamento complessivo delle parti, le difese e le eccezioni svolte si ritiene congruo liquidare in via equitativa in favore dell'istante l'importo di euro 50,00.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 21/07/2020, è tenuta a 1. rimborsare/stornare in favore dell'istante gli importi addebitati nelle fatture emesse successivamente alla richiesta di recesso/ripensamento inviate nel novembre 2015, per un importo complessivo di euro 82,78 nonché € 50,00 a titolo di rimborso spese. 2. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile-Teletu) 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