



CORECOM Lazio



**DETERMINA**Fascicolo n. GU14/217699/2019

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Nxxx**

**S. - 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 Nxxx S., del 12/12/2019 acquisita con protocollo n. 0536906 del 12/12/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare del codice cliente Vodafone n. 1.21921803., a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza UG14 del 12.12.2019 ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando in sintesi: a) che, a febbraio 2018, in seguito a disservizi avuti e riferiti inadempimenti contrattuali (poi precisati nel prosieguo come problematiche di carattere amministrativo e non tecnico), ha inoltrato all’operatore Vodafone recesso a mezzo pec con contestuale

reclamo e richiesta di rimborsi; b) Vodafone non ha mai risposto a tale richiesta (reclamo), limitandosi solo a cessare il contratto e fatturare somme non dovute (costi di recesso e disattivazione anticipata), per le quali il recupero crediti sta inviando diversi solleciti; c) Nella memoria di replica l'istante ha inoltre dichiarato di aver inoltrato ulteriori reclami, rimasti senza riscontro; In base a tali premesse, l'istante ha chiesto, da ultimo con la memoria di replica: i. lo storno dell'insoluto; ii. l'applicazione dell'indennizzo per mancata risposta a reclamo, quantificato nella misura massima di € 300,00; iii. le spese di procedura.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., con memoria del 31.12.2019, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare: a. che, in merito ai riferiti malfunzionamenti del servizio, non risultano ticket aperti dall'utente con la segnalazione degli eventuali disservizi; b. la correttezza dell'imputazione del costo di disattivazione anticipata, avendo l'utente proceduto al recesso dal servizio prima del termine minimo contrattuale di 24 mesi; c. che tale importo è giustificato dalla necessità di garantire all'operatore la compensazione con "eventuali" promozioni godute dall'utente nel corso del rapporto contrattuale; d. che l'istante non avrebbe prodotto prove relativamente alle sue richieste. L'operatore Vodafone Italia S.p.A. ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza e per il conseguente rigetto delle stesse.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste formulate dall'istante non possano trovare accoglimento. Con la richiesta sub i., l'istante ha domandato lo storno dell'insoluto con riguardo ai costi di recesso. L'istanza è infondata. È senz'altro vero che, a mente dell'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, come convertito dalla legge n. 40/2007, e dall'articolo 6, comma 3, linee guida Agcom del 28 giugno 2007, a pena di nullità di clausole difformi, l'operatore telefonico è legittimato a richiedere, in caso di recesso da parte dell'utente, solo i costi pertinenti e correlati alla cessazione del servizio, avendo l'onere di provarne ragione ed entità in caso di contestazione della fattura. Tuttavia, non risultano agli atti del procedimento le fatture di cui si chiede lo storno, sicché non è possibile valutare la congruità di tali voci rispetto a quanto previsto dal citato D.L. In tal modo, l'utente non ha assolto all'onere probatorio di allegare e dimostrare i fatti costitutivi del proprio diritto (cfr. art. 2697, co. 1, c.c.). La domanda, pertanto, non può trovare accoglimento essendo rimasta ad un livello di eccessiva genericità. Con l'istanza sub ii., l'utente ha richiesto l'indennizzo per mancata risposta a reclamo. L'istanza è fondata. Invero, risulta in atti la comunicazione di recesso anticipato, inoltrata a mezzo pec il 31.01.2018, con la quale l'utente, contestando il comportamento contrattuale pregresso, richiede appunto la disattivazione nonché la corresponsione di indennizzi. Stante la suddetta richiesta di indennizzo, la citata comunicazione può essere intesa (oltre che come esercizio del diritto di recesso) anche come "reclamo commerciale", che impone il riscontro scritto e motivato dell'operatore – in ipotesi di mancato accoglimento - ai sensi dell'art. dall'art. 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP. A fronte di tale evidenza, l'operatore, pur avendo dichiarato di non aver ricevuto reclami scritti, avrebbe dovuto fornire la prova di aver riscontrato alla predetta comunicazione. Prova che non è stata fornita. Deve, dunque, trovare applicazione l'indennizzo ex art. 12 delibera Agcom, All. A, n. 347/18/CONS, da determinarsi nella misura massima richiesta di € 300,00, essendo il calcolo pro die superiore al tetto regolamentare.

#### DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 12/12/2019, è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo.

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