DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/317681/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXXX - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito Regolamento Indennizzi;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Corecom Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, 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;

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" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente XXXXXXXXX, del 20/08/2020 acquisita con protocollo N. 0346529 del 20/08/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

La Sig.ra XXXXXXXXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per l’utenza di tipo privato XXXXXXXXX, la mancata lavorazione della richiesta di recesso, l’indebita fatturazione subita e la mancata risposta ai reclami. In particolare nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato di aver inviato, a mezzo pec in data 07/02/2019 la richiesta di recesso contrattuale. La società Vodafone Italia S.p.A., non ha dato seguito alla richiesta di recesso ed ha continuato a fatturare l’utenza XXXXXXXXX, da lei non più utilizzata. Nel perdurare di tale disservizio ha formulato due reclami, uno in data 13/08/2019 ed uno nella successiva data del 23/01/2020 ai quali non è stato dato alcun riscontro. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: 1) l’indennizzo per la mancata risposta ai reclami; 2) l’annullamento delle morosità pendenti; 3) il rimborso delle spese di procedura. L’utente, in sede di replica, ha contestato le dichiarazioni rese in memoria dalla società resistente, ed ha dichiarato in sintesi quanto segue. Che solo in sede di deposito della memoria, quindi solo in data 11/10/2020, è stato reso edotto dalla Vodafone della dovuta regolarizzazione della propria posizione debitoria e dell’emissione delle note di credito. Che tale operazione contabile, se pur reclamata più volte è stata eseguita con notevole ritardo atteso che per quanto dichiarato dallo stesso operatore in memoria, è stata pienamente soddisfatta solo nella data del 20/02/2020 con l’emissione dell’ultima nota di credito la n.ZZ10033903. Concludendo, l’utente ha reiterato tutte le richieste di indennizzo, attesa proprio la tardiva cessazione del contratto, la tardiva emissione delle note di credito e la mancata risposta ai reclami.

L’operatore Vodafone Italia S.p.A. di seguito Vodafone, società e/o operatore, nel rispetto dei termini indicati, ha depositato la memoria nella quale in sintesi, ed a difesa del proprio operato, ha dichiarato quanto segue.

In via preliminare, ha evidenziato la correttezza del proprio operato gestionale in relazione alle contestazioni avanzate da parte istante, atteso che, al momento della richiesta di disattivazione dell'utenza di cui si discute, la numerazione XXXXXXXXX era in corso di migrazione verso altro operatore. Di conseguenza, è stato necessario attendere l'espletamento della procedura de qua al fine di evitare la perdita della numerazione di cui si discute. Altresì, ha dichiarato che a seguito del reclamo pervenuto, ed a riscontro fattivo del medesimo, ha provveduto ad emettere le seguenti note di credito a storno integrale delle somme insolute: 1) n. ZZ09069893 del 2.9.2019 di euro 66,42; 2) n. ZZ09069895 del 2.9.2019 di euro 66,42; 3) n. ZZ10033899 del 20.2.2020; 4) ZZ10033901 del 20.2.2020; 5) n. ZZ10033903 del 20.2.2020. In relazione alle doglianze mosse dall'istante per l'indebita fatturazione ricevuta, la società ha ribadito che la fatturazione successiva alla richiesta di disdetta non comporta, di per sé, il diritto per l'utente all'indennizzo bensì il diritto al solo storno o rimborso delle somme contestate come da orientamento costante sul punto, da parte dell'Autorità. Nel merito, ha poi eccepito che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Di conseguenza, ha evidenziato che ne deriva, l'inammissibilità delle richieste avanzate da parte dell'istante avendo già stornato le fatture insolute e contestate dallo stesso. Nel proseguo, la società ha rilevato di aver riscontrato il reclamo dell'utente mediante l'emissione delle note di credito meglio sopra citate, e di aver regolarizzato la posizione amministrativa e contabile e che ad oggi l'utente è disattivo e non risulta essere presente alcun insoluto. In conclusione della memoria, ed atteso quanto in essa riportato, ha reiterato tutte le eccezioni in essa indicate, ed ha nuovamente contestato le richieste di indennizzo formulate dall'istante, in quanto infondate in fatto ed in diritto.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante trovano parziale accoglimento, per le motivazioni che seguono. La presente controversia verte sulla ritardata lavorazione della richiesta di recesso formulata dall'istante in riferimento all'utenza di tipo privato XXXXXXXXX avente codice cliente XXXXXXXXX, che trova il suo soddisfacimento, per orientamento costante dell'Autorità, nel rimborso delle eventuali somme pagate e/o nello storno delle fatture emesse in data postuma alla richiesta fatta. Considerato che l'operatore ha dichiarato di aver stornato la fatturazione con l'emissione delle note di credito n. ZZ09069893 del 2.9.2019 di euro 66,42; n. ZZ09069895 del 2.9.2019 di euro 66,42; n. ZZ10033899 del 20.2.2020; n. ZZ10033901 del 20.2.2020 e n. ZZ10033903 del 20.2.2020, e di aver anche sanata la posizione debitoria dell'istante, dichiarando che non è presente alcun insoluto, la richiesta di cui al punto 2) non trova accoglimento. Difatti la stessa risulta già soddisfatta, considerato il comportamento concludente posto in essere dalla Vodafone, e di cui sopra si è meglio articolato. Invece risulta censurabile la condotta posta in essere dalla società resistente per non aver reso edotto l'istante, prima della data del 11/10/2020 (deposito della memoria) ed in presenza di reclami, dell'emissione delle note di credito di cui sopra, e della regolarizzazione della propria posizione amministrativa/contabile. Dai fatti così come narrati dall'istante, non smentiti dall'operatore, il quale si è limitato ad asserire sul punto di aver dato seguito per fatti concludenti (emissione delle note di credito) non depositando in atti alcuna documentazione al riguardo, si denota una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con la società in causa, che si ricorda essere un soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato, che fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo". Pertanto, ed in accoglimento alla richiesta di cui al punto 1) la Vodafone è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo di cui all'art.12 comma 1 del Regolamento in materia di indennizzi, nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00), considerata la prima missiva avente data 13/08/2019. Precisando al riguardo che, ai sensi del comma 2 del sopra citato articolo 12, l'indennizzo di cui sopra, è stato calcolato in misura unitaria atteso che i reclami di cui si discute, sono riconducibili al medesimo disservizio. Infine, ed in accoglimento alla richiesta di cui al punto 3), appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che l'istante ha partecipato al procedimento di cui si discute, con l'assistenza del delegato incaricato della sua rappresentanza.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 20/08/2020, è tenuta a corrispondere, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, e secondo le modalità indicate in istanza, la somma di euro 100,00 (cento/00), quale rimborso per le spese di procedura ed euro 300,00 (trecento/00) quale indennizzo dovuto ai sensi dell'art.12 comma 1 del Regolamento in materia di indennizzi. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Gianpaolo Simone