DETERMINAFascicolo n. GU14/462841/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXXXXX M.- 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 XXXXX M., del 05/10/2021 acquisita con protocollo n. 0394138del 05/10/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'utente: L'utente, a mezzo presentazione di istanza di definizione protocollata al numero 462841/2021, contesta gli importi contenuti nella fattura n. AF07745222 del 05.06.2015 di € 552,18 in quanto mai pervenuta, almeno fino alla richiesta da parte di società di recupero crediti del 15.03.2021. A supporto delle proprie doglianze, adduce di aver invano richiesto delucidazioni al Gestore ed di aver inviato reclamo scritto a mezzo PEC alla successiva data del 1 aprile 2021, rimasto privo di riscontro. Premesso quanto sopra

richiedeva: i. storno della fattura per l'intervenuta prescrizione quinquennale del credito in essa contenuto; ii. indennizzi previsti per tale disservizio; iii. indennizzi per la mancata risposata al reclamo del 1.04.2021; iv. Spese di procedura.

2. Posizione dell'Operatore: In sede di costituzione la Vodafone eccepisce, in via preliminare, l'inammissibilità / improcedibilità del presente procedimento di definizione poiché l'istanza introduttiva non è conforme a quanto previsto e statuito dagli artt. 6, comma 1, e 14, comma 3, della Delibera 353/2019/ CONS. Parimenti, in via preliminare, la Vodafone eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 in quanto non coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Nel merito, l'Operatore contesta l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia veniva riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del Sig. XXXXX, così come nella relativa fatturazione. Nello specifico, difatti, Vodafone conferma l'assoluta correttezza della fattura AF07745222 del 05/06/2015 di € 552,18, in quanto contenente regolare traffico telefonico effettuato dall'utente. Vodafone, infine, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente, ovvero di specifiche contestazioni in quanto le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. In ultimo, rilevava l'inammissibilità delle richieste di indennizzo della parte avversaria, in quanto fattispecie non presente nella Delibera indennizzi e, comunque, in quanto contraria a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4. In conclusione, insisteva per il rigetto della domanda avversaria, precisando che sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente risulta allo stato disattivo con uninsoluto residuo a carico pari ad euro 552,18.

In punto di rito, l'eccezione preliminare sollevata dal Gestore, non è ammissibile in quanto l'istanza presentata dall'utente soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui al combinato disposto degli artt. 6, comma 1 e 14, comma 3 del Regolamento ex Delibera n. 353/19/CONS. Non possono essere altresì accolte le eccezioni sollevate dal gestore convenuto in relazione alla inammissibilità di richieste avanzate dall'istante in sede di definizione non coincidenti con quelle oggetto del tentativo di conciliazione in quanto Vodafone non ha specificato quali sono le singole richieste di cui chiede lo stralcio e, in ogni caso, nel verbale di conciliazione del 2.10.2021 allegato vengono solo genericamente riportate le utenze oggetto di contestazione, senza indicazione delle richieste specifiche dell'utente. Non risulta pertanto possibile verificarne l'esatta identità e la coincidenza con l'istanza di definizione. Nel merito, la richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento in quanto agli atti non risultano depositate le richieste di credito, né le copie dei solleciti di pagamento indirizzati al cliente volti a informarlo della presenza di un insoluto successivamente all'emissione della fattura e prima del decorso del quinquennio previsto per l'interruzione della prescrizione di cui all'art. 2948, comma 4 cod. civ. Mentre l'utente ha depositato lettera di posta ordinaria del 15.03.2021 ad intestazione della società di recupero crediti Europafactor, la Vodafone si è limitata a depositare copia della fattura di chiusura conto del 5.06.2015, oggetto di contestazione, ove si evince l'applicazione di costi di recesso anticipato delle linee fissa e mobile intestata all'utente. Tuttavia il Gestore, al fine di dimostrare la debenza della fattura, avrebbe dovuto dimostrare la correttezza degli addebiti, congiuntamente ad un atto formale che fosse idoneo ed interruttivo della prescrizione prevista dalla legge. Di converso, l'operatore si è limitato a dichiarare l'assoluta correttezza della fattura AF07745222 del 05/06/2015 di € 552,18, in quanto contenente regolare traffico telefonico effettuato dall'utente, sconfessando la prova documentale depositata in fora del quale si evinceva l'applicazione di costi per recesso anticipato. Tanto premesso, si ritiene che Vodafone, non avendo depositato atti interruttivi della prescrizione, non avendo dimostrato la correttezza della fatturazione, né avendo depositato la documentazione contrattuale relativa al piano tariffario applicato, non ha consentito neppure allo scrivente Organo di verificare la regolarità del conto telefonico, motivo per cui, può disporsi lo storno integrale dell'insoluto presente a carico dell'utente. ii. Viceversa, dalla Delibera 347/18/Cons, non sono previsti – neppure in via analogica – indennizzi dovuti a carico del Gestore per la fattispecie di disservizio oggetto dell'odierna contestazione (fatturazione prescritta) e la relativa domanda dovrà, pertanto, essere rigettata. Di conseguenza, non solo l'adito Corecom è incompetente ma, anche laddove volesse pronunciarsi sul caso in esame, non potrebbe liquidare alcunché non essendo le ipotesi sopra descritte indennizzabili ai sensi della delibera 347/18/CONS, perché non ricomprese nel numerus clausus delle ipotesi ivi elencate, né tantomeno appare possibile assimilarle ad alcuna di esse. iii. Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la domanda risulta fondata, atteso che Vodafone non ha prodotto alcuna risposta al reclamo PEC dell'utente del 1.04.2021. Al riguardo, va evidenziato che il ritardo è computabile per un periodo di 76 giorni (dal 1.04.2021 al 16.06.2021, data di presentazione della domanda di conciliazione web con la Vodafone)

dai quali vanno detratti 45 giorni quale intervallo utile in favore del Gestore per fornire all'utente una risposta tempestiva. Va dunque accolta la richiesta di un indennizzo a mente dell'art. 12 comma 1 ex All. A alla Delibera 347/18/Cons in forza del quale: "L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo" cosi per € 77,50 (76-45gg x €2,50 pro die). Infine, per quanto riguarda la richiesta di riconoscimento delle spese di procedura, si precisa che la stessa non può essere accolta attesa la natura gratuita della procedura telematica del ConciliaWeb e l'assenza in atti di spese documentate e giustificate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 05/10/2021, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza ed entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento: i. annullamento della fattura n° AF07745222 del 05.06.2015 e conseguente storno integrale dell'insoluto a carico dell'utente; ii. Euro 77,50 (settantasette/50) a titolo di indennizzo per la ritardata risposta ai reclami, ex art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

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 o suo delegato
franca cardinali