



CORECOM Sardegna



DETERMINA Fascicolo n. GU14/414900/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA *** 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”;

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;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA l’istanza dell’utente ***** , del 15/04/2021 acquisita con protocollo n. 0179438 del 15/04/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A conclusione del procedimento di conciliazione, come da verbale di mancato accordo del 24/03/2021, l'utente ***** , codice fiscale ***** , ha presentato in data 15/04/2021 l’istanza, ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu). L’istante intestataria del contratto con codice cliente n 1.79**481, riferisce che in data 10/10/2018, a seguito di proposta di modifica contrattuale, ha comunicato all’operatore la volontà di recedere dal contratto. Riferisce inoltre che in data 4 febbraio avrebbe presentato formali contestazioni e sollecito di adempimento della richiesta di recesso. Ciononostante l’operatore avrebbe continuato a fatturare e avrebbe ceduto il credito a terzi, che nelle more hanno inoltrato diverse comunicazioni di sollecito.

Chiede pertanto:

- 1) Indennizzo di € 300,00 per mancata risposta ai reclami, con decorrenza alla volontà di recesso contrattuale;
- 2) in riferimento all'art. 13 comma 7 e/o inerenti, rifondere un'indennità pari a € 200,00 e/o secondo equità quale risarcimento dei danni in motivazione del periodo trascorso in costanza di patemi in concausa alle pervenute richieste di rifusione del presunto debito;
- 3) la cancellazione e ritiro da parte della società delle segnalazioni alle intervenute società di recupero crediti.

L'istante in data 2 settembre 2021 ha inoltre, presentato repliche alle controdeduzioni dell'operatore, precisando quanto contenuto nell'istanza introduttiva. Nell'occasione per altro, oltre a precisare le precedenti richieste, ha formulato una serie di domande ulteriori e precisamente ha chiesto: a) di valutare il "modus operandi" degli addetti della società Telefonica e/o di terzi intervenuti, in richiesta di applicazione sanzionatoria, in ritenuta violazione ricompresa ai sensi dell'art. 13 c. 7 All. A della Delibera 347/2018/CONS ed in combinato disposto dell'art. 26 lett.c del codice di consumo; b) il rimborso delle spese effettuate.

L'operatore ha presentato nei termini le proprie controdeduzioni, nelle quali evidenzia l'infondatezza, in fatto e in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nella fatturazione emessa ed oggetto di contestazione. Nello specifico, difatti, rappresenta che la disdetta inviata nel mese di ottobre 2018 da parte ricorrente è risultata non conforme per la mancanza del documento di identità e dell'indicazione del numero da disattivare (cfr. all. 1). Quanto sopra, peraltro, è stato altresì comunicato all'istante con apposita nota informativa (cfr. all. 2). Successivamente, poi, stante la presenza di insoluti, la disattivazione è stata eseguita nel mese di aprile 2019. Vodafone, pertanto, in virtù di quanto sopra espresso, conferma la correttezza della fatturazione emessa e ad oggi insoluta per € 343,27. In ogni caso evidenzia come 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. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di € 343,27.

Entrambe le parti hanno partecipato all'udienza di cui all'art. 16 comma 4 Delibera 353/19/CONS tenutasi in data 06/10/2021 che si è conclusa con un mancato accordo. Preliminarmente, si osserva che le seguenti domande: a) valutare il "modus operandi" degli addetti della società Telefonica e/o di terzi intervenuti, in richiesta di applicazione sanzionatoria, in ritenuta violazione ricompresa ai sensi dell'art. 13 c. 7 All. A della Delibera 347/2018/CONS ed in combinato disposto dell'art. 26 lett.c del codice di consumo; b) rimborso delle spese effettuate sono entrambe inammissibili, essendo state formulate per la prima volta dall'istante nella memoria di replica. Esse dunque configurano - a tutti gli effetti domande nuove - come tali contrarie alle regole del contraddittorio su cui è incentrata la presente procedura; quanto poi alla domanda sub a) si ricorda che esula dalla competenza del Corecom l'irrogazione di sanzioni. È del pari inammissibile la domanda sub 2) (in riferimento all'art. 13 comma 7 e/o inerenti, rifondere un'indennità pari a € 200,00 e/o secondo equità quale risarcimento dei danni in motivazione del periodo trascorso in costanza di patemi in concausa alle pervenute richieste di rifusione del presunto debito) attesa la sua natura dichiaratamente risarcitoria e dunque svincolata dalle ipotesi normativamente previste ex delibera 347/18/CONS, giusto quanto previsto dell'art. 20 co. 4 e 5 della Delibera AGCOM 359/19/CONS. Resta in ogni caso impregiudicata la possibilità per l'istante di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno. Nel merito L'istante che riferisce di aver esercitato il diritto di recesso a seguito di proposta di modifica contrattuale... e lamenta che "ciononostante l'operatore avrebbe continuato a fatturare e avrebbe ceduto il credito a terzi" chiede l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo con decorrenza dal recesso e il ritiro della pratica di recupero crediti. Formulata in questi termini, l'istanza appare inesatta (non vi è correlazione tra l'inadempimento eccepito e la conseguente richiesta) e ambigua e dovrebbe, pertanto, essere rigettata, vieppiù perché non vi è traccia in atti di un reclamo presentato dall'istante. Tuttavia ai sensi delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013), anche le istanze inesatte o imprecise, in un'ottica di favor utentis, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. L'odierna istanza, correttamente riqualficata, va ricondotta alla fattispecie della "mancata lavorazione della disdetta" e può trovare accoglimento, nei limiti e per motivazioni che seguono. L'istante ha prodotto copia di una pec datata 10.10.2018 inoltrata all'indirizzo disdette@vodafone.pec.it, con la quale ha chiesto, a seguito delle modifiche contrattuali comunicate dall'operatore, di recedere dal contratto senza penali né costi di disattivazione. A conferma dell'avvenuta ricezione, l'operatore deposita copia della predetta pec, agli atti. Nel contempo, l'operatore ammette di non aver dato seguito alla disdetta, giustificando la propria inerzia con l'asserita incompletezza della richiesta (la mancanza di allegazione del documento di identità dell'istante e

dell'indicazione del numero da disattivare), di cui, per altro, avrebbe reso edotto l'istante (con apposita nota informativa che deposita agli atti). Tuttavia non vi è prova in atti della circostanza che la richiesta di integrare la disdetta sia effettivamente pervenuta all'istante ed anzi proprio l'esame della schermata prodotta dall'operatore depone in senso contrario: nel dettaglio delle comunicazioni, alla voce – data invio/ricezione non è indicata alcuna data ma sono riportati i seguenti caratteri: ?/?/?? Va detto, inoltre, che il numero del contratto e il nome dell'intestatario indicati nella richiesta del 10/10/2018 erano tali da consentire all'operatore di dar corso alla disdetta, ciò anche in considerazione del fatto che, dopo la prima richiesta di disdetta, l'istante ha rinnovato la propria istanza più volte ed in particolare con racc. a/r del 04/02/2019 (ricevuta il 6 febbraio 2019 dall'operatore). In conclusione, alla luce del corredo probatorio in atti, risulta confermato l'inadempimento lamentato dall'istante in quanto la società Vodafone avrebbe dovuto provvedere alla dismissione del servizio entro il termine di efficacia dei 30 giorni, decorrenti dalla ricezione della richiesta di disdetta contrattuale avvenuta il 10/10/2018. L'istante ha pertanto diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione relativa al contratto con codice cliente n 1.7979481 riferita a periodi successivi al 10/11/2018 (data di efficacia del recesso) fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle somme già eventualmente stornate/rimborsate dal gestore e al netto di eventuali costi dovuti per apparati; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta. Non è dovuto, invece, alcun indennizzo, poiché la “fatturazione successiva alla disdetta contrattuale”, non è ricompresa tra le voci indennizzabili ai sensi del “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche” approvato con delibera Agcom n. 347/18/CONS.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 15/04/2021, è tenuta a - regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione relativa al contratto con codice cliente n 1.79**481 riferita a periodi successivi al 10/11/2018 (data di efficacia del recesso) fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle somme già eventualmente stornate/rimborsate dal gestore e al netto di eventuali costi dovuti per apparati, nonché a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta; - comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento del presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

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
NOEMI ATZEI

NOEMI ATZEI