

DELIBERA N. 68/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)

(GU14/5466/2018)

Corecom Lombardia

NELLA riunione del Comitato del Corecom Lombardia del 5 dicembre 2018;

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 operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 374/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito Regolamento sugli indennizzi;

VISTA l’istanza di XXX del 07/08/2018 acquisita con protocollo N. 0074379 del 07/08/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Nella propria istanza l'utente ha descritto la vicenda dedotta in controversia nei termini che seguono: "il mese di ottobre 2017 davanti al notaio viene decretato lo scioglimento anticipato della società e l'apertura della fase di liquidazione. Nel mese di novembre 2017, pertanto, cessa il contratto con Vodafone e migra le linee mobili ad altro gestore con relativo subentro. A gennaio 2018 riceve fattura Vodafone per € 790,26 contenute penali per recesso anticipato e costi disattivazione. Nonostante i numerosi reclami volti allo storno delle somme non dovute, la situazione è rimasta invariata". Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste: 1. Storno somme non dovute/Rimborso somme pagate e non dovute; 2. indennizzi per mancata risposta ai reclami come da All. A delibera 73/11/CONS; 3. indennizzi per attivazione servizi non richiesti come da All. A delibera 73/11/CONS; 4. indennizzi come da All. A delibera 73/11/CONS.

2. La posizione dell'operatore

I corrispettivi di recesso sono tutti dovuti perché il cliente ha disattivato prima del 24 mese. Più precisamente: per la sim n. XXX, e' stato addebitato il costo di attivazione (disattivazione Piano Zero avvenuta prima dei 24 mesi. Per la sim n. XXX, è stato addebitato il contributo di attivazione e la disattivazione Piano Zero è avvenuta prima di 24 mesi. Dunque, nessuna doppia fatturazione in quanto le linee sono state fatturate sino al momento della permanenza in Vodafone. Le due sim mobili sono state esportate l'11 /12/2017 . Non sono presenti reclami pertanto non si indennizza nessuna mancata risposta.

3. Motivazione della decisione

Alla luce dell'istruttoria svolta l'istanza dell'utente può essere parzialmente accolta come di seguito specificato. La richiesta di storno delle somme addebitate nella fattura n. XXX del 10 gennaio 2018 a titolo di costi di recesso e attivazione può essere accolta, non avendo l'operatore dimostrato che il recesso è intervenuto prima della scadenza del vincolo contrattuale. In effetti, l'operatore non ha né prodotto copia del contratto, né tanto meno indicato al data di conclusione dello stesso, impedendo in tal modo anche l'eventuale valutazione circa la proporzionalità delle somme addebitate, ai sensi dell'art. 1 commi 41 lettera b e 43 della L.124/2017. Di contro, le richieste di indennizzo non possono essere accolte in quanto assolutamente generiche, non circostanziate né tanto meno provate nella loro fondatezza.

DELIBERA

Articolo 1

In parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla XXX, la società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a stornare la fattura n. XXX del 10 gennaio 2018 limitatamente alle somme addebitate a titolo di costi di attivazione e corrispettivo per recesso anticipato.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Milano, 5 dicembre 2018.

LA PRESIDENTE
Avv. Marianna Sala