

DETERMINA Fascicolo n. GU14/386080/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx Mxxx S.R.L.
- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), Wind Tre (Very Mobile)****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 della società Cxxx Mxxx S.R.L., del 29/01/2021 acquisita con protocollo n. 0048854 del 29/01/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, lamentava nei confronti dei gestori Vodafone e WIND: “Sottoscrivo contratto col gestore Vodafone nel 2016 dove mi vengono venduti e inclusi nelle fatture emesse telefoni CISCO SPA 303, Smart Pack CISCO e Deskphone 3G . A Novembre 2018 migro le numerazioni di Roma al gestore Wind e conseguenzialmente i telefoni vengono bloccati e nè il gestore Vodafone mi da riscontro sulla possibilità di utilizzarli col nuovo

gestore sbloccando i telefoni e nè il gestore Wind mi da riscontro fornendomi i parametri corretti per poter utilizzare i telefoni con linea Wind . Sporgo reclamo mezzo PEC ad ambedue i gestori in data 11.12.2018 ai quali non ho ricevuto mai alcun riscontro. Da tale data i telefoni sono inutilizzabili ma viene comunque fatturato il servizio da parte del gestore Vodafone .” L’utente chiedeva quindi: “Indennizzo per mancanza risposta ai reclami Indennizzo per sospensione del servizio Rimborsio totale degli importi pagati e non dovuti Storno totale degli importi non dovuti VARIE ED EVENTUALI”.

La posizione dell’operatore Vodafone. Si costituiva Vodafone rilevando di aver provveduto ad applicare correttamente quanto previsto e pattuito con la proposta di abbonamento allegata e non ravvisando errori in relazione alle doglianze ex adverso sollevate. Vodafone evidenzia che nessuna azione di blocco sarebbe stata posta in essere relativamente ai dispositivi de quibus. Né, tanto meno, parte ricorrente ha depositato documentazione a sostegno di quanto asserito. A ciò si aggiunga che nessuna segnalazione sarebbe stata aperta dall’utente in merito alla contestazione oggetto del presente procedimento. Insiste per il rigetto dell’istanza. La posizione dell’operatore WINDTRE Si costituiva la Wind Tre S.p.a. eccependo l’infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate eccependo l’inammissibilità e/o improcedibilità dell’istanza di definizione limitatamente ai fatti antecedenti la migrazione e riguardanti il gestore Vodafone e per i quali chiede dichiarazione di estraneità. Quanto al reclamo rileva che lo stesso sarebbe stato inoltrato ad un indirizzo diverso da quello indicato sul sito web e non deputato a ricevere reclami. Insisteva per il rigetto dell’istanza.

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall’art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l’istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. Lamenta l’istante il blocco dei terminali forniti da Vodafone nel 2016 e non più funzionanti dopo la migrazione delle linee a WIND di novembre 2018. Preliminarmente, va accolta l’eccezione di estraneità di WINDTRE per i fatti lamentati che, a ben vedere riguardano il rapporto contrattuale tra l’istante e Vodafone non avendo Wind, con la stipula del contratto, assunto alcun impegno in merito all’utilizzo dei terminali forniti da Vodafone. Agli atti, non risulta depositata dall’istante alcuna comunicazione, reclamo o segnalazione al riguardo prima dell’11.12.2018 data in cui, con riferimento alle numerazioni oggetto di migrazione, il contratto con Vodafone deve ritenersi concluso. Non solo. Dal contratto sottoscritto non si ravvisa alcun impegno di Vodafone alla configurazione dei terminali per l’ipotesi di cambio operatore. Per l’effetto, si ritiene che l’utente non abbia diritto ad alcun indennizzo per il mancato utilizzo dei terminali successivamente alla cessazione del contratto con Vodafone così come si ritiene che non abbia diritto tout court allo storno integrale dell’insoluto ma solo allo storno dei costi dei terminali e del traffico generato dalle utenze migrate a WINDTRE successivamente alla migrazione. Diversamente si ritiene accoglibile la richiesta di indennizzo da mancata risposta al reclamo nei soli confronti dell’operatore Vodafone spa, unico deputato a riscontrare le doglianze in merito ai terminali dallo stesso forniti. Vodafone, difatti, non prova di avere riscontrato la pec dell’11.12.2018, contravvenendo a quanto statuito dall’art. 8, comma 4, della delibera n°179 del 2003 CSP, secondo cui la risposta deve essere in forma scritta, adeguatamente motivata e comprensiva degli accertamenti compiuti: “La risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta. La mancata o ritardata risposta al reclamo inviato, da cui è derivata per l’utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell’utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all’art.11, comma 2, della delibera 179/03/CSP per l’evidente fine di dare all’utente reclamante un riscontro chiaro ed esauritivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell’operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato”. Le delibere Agcom sono chiare sul punto, evidenziando che “meritano l’accoglimento le istanze relative alla liquidazione dell’indennizzo per la mancata risposta ai reclami” (Agcom nn.9/10/CIR, 13/10/CIR, 32/12/CIR, 58/12/CIR). L’utente ha pertanto diritto al pagamento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per la cui determinazione, ci si riporta all’art.12 dell’allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, che stabilisce espressamente che “L’operatore che non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere delle Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, sino ad un massimo di Euro 300,00”. L’operatore sarà pertanto tenuto a corrispondere all’istante un indennizzo di € 300,00 per la mancata risposta ai reclami, dal momento che il calcolo pro die risulta superiore al tetto regolamentare.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 29/01/2021, è tenuta a corrispondere a favore dello stesso un indennizzo complessivo di € 300,00 per la mancata risposta al reclamo nonché a stornare, dalla data della migrazione, i costi dei terminali e delle somme contabilizzate a carico delle linee migrate a WINDTRE. Determina, altresì, l'inammissibilità dell'istanza nei confronti di WINDTRE spa.

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