



CORECOM Lazio



DETERMINAFascicolo n. GU14/459661/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Pxxx

R. - 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 Pxxx R., del 24/09/2021 acquisita con protocollo n. 0379207 del 24/09/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante con istanza del 24-09-2021 ha richiesto l’avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Vodafone Italia s.r.l., lamentando la mancata risposta ai reclami inoltrato alla società Vodafone Italia in cui richiedeva la copia del contratto stipulato, al fine di verificare se i servizi attivati fossero corrispondenti all’offerta attivata. Pertanto, lo stesso chiede l’indennizzo per ritardata/mancata risposta al reclamo, indennizzo per l’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite, indennizzo per

l'attivazione di profili e servizi mai richiesti, storno dell'insoluto ed indennizzo per eventuali somme pagate in esubero.

L'operatore nella propria memoria, riassume l'offerta commerciale cui ha aderito l'utente e, comunque, ribadisce di aver risposto al reclamo in quanto lo stesso non era stato formulato correttamente, per cui richiede il non accoglimento dell'istanza. Nello specifico rileva di aver applicato correttamente le condizioni contrattuali pattuite ed esplicitate nella proposta di abbonamento acclusa alla memoria difensiva (cfr. all. 1); proposta di abbonamento regolarmente sottoscritta in data 23.1.2020 ed afferente all'offerta denominata "Internet Unlimited" al costo di euro 27,90, servizio Ready incluso, associata alla numerazione di rete fissa 0xxxxxxx. Ancora l'Operatore Vodafone dichiara di non aver potuto gestire la richiesta di accesso dati dell'utente in quanto incompleta, così come si evince dalla nota inviata in data 29.6.2020 all'indirizzo rinopassa@vodafone.it e in data 24/07/2020 all'indirizzo rinopassa36@gmail.com. La richiesta, infatti, deve essere scritta e firmata dall'intestatario della linea, inviata via posta a Vodafone Italia S.p.a., casella postale 190 - 10015 Ivrea (TO) oppure può essere inviata tramite propria pec all'indirizzo vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it e deve avere i seguenti requisiti ovvero deve essere firmata dall'intestatario dell'utenza telefonica e deve essere corredata da fotocopia fronte retro di un documento di identità in corso di validità dello stesso; inoltre deve essere esplicitamente indicato il numero dell'utenza telefonica. Inoltre precisa che l'utenza risulta attiva e non vi sono insoluti.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Alla luce della documentazione in atti la richiesta formulata da parte istante può essere accolta come di seguito precisato. Nel merito, si osserva che l'utente chiede, in via principale, l'indennizzo per mancata risposta al reclamo inoltrato all'operatore in data 24-04-2020, ai sensi dell'art. 12 Allegato A della Delibera n. 347/18/Cons.. Agli atti l'utente, anche se non deposita il reclamo del 24-04-2020, deposita diverse missive successive del mese di maggio e giugno 2020, di cui una spedita a mezzo raccomandata a/r, ricevuta da Vodafone Italia S.p.A. in data 14-05-2020, in cui riporta il testo del reclamo del 24-04-2020. In specifico l'utente ha richiesto più volte la copia del contratto sottoscritto in data 04-02-2020, documentazione idonea e sufficiente a provare quanto dallo stesso dedotto e richiesto. Sul punto vi è da dire che si è d'accordo su quanto sostenuto dall'istante e cioè che, per stessa ammissione dell'operatore ed anche sulla base dei documenti depositati dallo stesso, il sig. Passalacqua ha ricevuto unicamente mail, in cui genericamente si comunicava di aver preso in gestione la segnalazione e/o che non era possibile evadere la richieste, adducendo svariate motivazioni, ma di fatto la copia del contratto, oggetto della richiesta dell'utente, non è stata mai fornita dall'Operatore, né in mancanza dello stesso l'operatore ha informato l'utente dell'offerta sottoscritta, per cui, senza ombra di dubbio l'Operatore non ha risposto al reclamo/i dell'utente. Di conseguenza, alla luce del mancato riscontro alla richiesta dell'utente, quest'ultimo ha diritto all'indennizzo dovuto per la mancata risposta ai reclami. Pertanto deve essere riconosciuto l'indennizzo richiesto e quantificato in questa sede in € 300,00 per mancata risposta al reclamo, non avendo il gestore né dedotto né provato alcunché al riguardo. Per quanto riguarda le richieste di indennizzo per l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite, indennizzo per l'attivazione di profili e servizi mai richiesti, storno dell'insoluto ed indennizzo per eventuali somme pagate in esubero, le stesse vengono trattate congiuntamente e non vengono accolte, per la loro estrema genericità, nonché per il mancato deposito di documentazione, da cui si sarebbe potuto ricostruire quanto lamentato dall'utente. In specifico l'utente avrebbe dovuto almeno depositare tutte le fatture, in modo da poter verificare la corrispondenza dell'offerta proposta a quella applicata, in mancanza di ciò e, quindi, di documentazione idonea a provare quanto asserito, dette richieste non possono essere accolte in questa sede.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 24/09/2021, è tenuta a riconoscere a favore dell'utente Pxxx R. il pagamento della somma di € 300,00 a titolo di indennizzo, ai sensi dell'art. 12 Allegato A della 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
Roberto Rizzi

f.to