

DETERMINA Fascicolo n. GU14/525055/2022**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Dxxx G.
Dxxx - 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 della società Ditta G. Dxxx, del 16/05/2022 acquisita con protocollo n. 0157897 del 16/05/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’istante nelle memorie inviate e presenti nel fascicolo lamentava nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a., quanto brevemente si riassume. - L’utente in data 01/12/2019 lamentava a mezzo pec il malfunzionamento della linea telefonica. L’aggravio della situazione di cui all’istante è incrementata sia dalla mancata risposta ai reclami, sia dall’assoggettamento a tariffe non corrispondenti a

quelle definite in sede contrattuale. - A seguito di quanto lamentato, l'utente de quo, avvia una procedura di migrazione presso altro operatore telefonico, condizione alla quale la società di telefonia ha applicato i costi di recesso. - A fronte degli inconvenienti suesposti, il sig. P. Lxxx, rivolgendosi al Co.Re.Com. territorialmente competente, richiede il riconoscimento: - dello storno delle fatture insolute; - di un indennizzo per mancata risposta ai reclami; - di un rimborso circa i costi sostenuti per il recesso.

2. La posizione dell'operatore: L'operatore Vodafone Italia S.p.a., rispetto alle memorie inviate e presentinel fascicolo, ritiene illegittimi gli addebiti per le motivazioni che seguono: I. Vodafone Italia non riscontra alcuna anomalia circa l'erogazione del servizio a favore dell'utente. Vodafone inoltre evidenzia una carenza di prove poste a sostegno delle date effettive relative all'inizio e fine dell'asserito periodo di disservizio subito dall'utente, il quale si limita ad indicare – in via generica - un arco temporale nel quale si sarebbero verificate varie tipologie di disservizi. La società operatrice contesta dunque le asserzioni della parte istante, poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione all'erogazione dei servizi, mantenendo la linea attiva e funzionante sui propri sistemi. II. Poiché l'utente ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi, da computarsi dalla data di sottoscrizione del contratto, le eventuali offerte e promozioni attivate a favore dello stesso, purché mantenga stabilmente il rapporto in essere per almeno 24 mesi, gli oneri del recesso si reputano dovuti III. Per quanto concerne l'applicazione di condizioni contrattuali differenti da quelle previste, poiché l'utente non ha prodotto il relativo contratto, coi da consentire l'accertamento dell'indebito amento, la fattura emessa da Vodafone appare corretta e dovuta. IV. Secondo quando dedotto e rappresentato dalla Società operatrice, avendo peraltro agito in maniera diligente, la stessa non deve essere ritenuta come responsabile di quanto interamente eccepito dal sig. Prospero, avendo peraltro offerto, per mero spirito conciliativo, senza riconoscimento di responsabilità alcuna, lo storno dell'insoluto pari ad euro 362,34, ricevendo, nel merito, un netto rigetto. Per detti motivi, la società si riserva di richiedere nella denegata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna ad un eventuale indennizzo, che la somma in parola venga stornata dall'importo totale insoluto, pari ad euro 662,34.

pari ad euro 662,34. 3. Motivi della decisione: L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, ed è pertanto proponibile. Il caso in discussione ha ad oggetto una vicenda relativa all'applicazione di condizioni contrattuali non concordate – maggiormente gravose per l'utente de quo –, nonché di malfunzionamenti sulla linea telefonica. Poiché l'utente in parola ha prontamente segnalato i disservizi di cui supra a mezzo di posta elettronica certificata, e considerando dunque il comportamento del Servizio clienti – il quale non ha prontamente né risolto le problematiche de quibus, né tantomeno risposto ai reclami di cui prima – deve ritenersi fondata la richiesta dell'utente, con diritto all'indennizzo per mancata/tardiva risposta ai reclami. La risposta ai reclami rappresenta l'apparato motivazionale delle scelte dell'amministrazione, propositiva a risanare la posizione di squilibrio tra le parti contraenti, aprendole al dialogo e al confronto. Poiché allo stato dei fatti difetta una risposta ai reclami inviati, non consentendo dunque all'istante di ricevere ascolto in contraddittorio con il gestore, si deve ritenere fondato e riconosciuto il diritto dell'utente a ricevere l'indennizzo “da mancata risposta al reclamo” ex. Del. 347/18/CONS, All. A, art. 12:” 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, fino a un massimo di euro 300”. Nel caso che occupa si applica il predetto tetto regolamentare, in quanto superiore al calcolo pro die. Secondo la Delibera n. 58/11/CIR, “qualora l'operatore proceda a rimodulare unilateralmente le condizioni contrattuali ed economiche inizialmente sottoscritte dal cliente, in forza delle disposizioni legislative vigenti, esso è tenuto a informare l'utente della rimodulazione, con un preavviso non inferiore a 30 giorni, specificando il diritto di recesso, garantito senza l'applicazione di alcun costo aggiuntivo”. Condizioni che, secondo il caso de quo, non risultano essere rispettate, esponendo il cliente ad addossarsi il costo di disattivazione del servizio. La documentazione in atti non consente l'accoglimento di ulteriori richieste dell'utente. Si compensano le spese di procedura.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 16/05/2022, è tenuta a stornare l'insoluto ed a corrispondere un indennizzo di € 300,00 per mancata risposta ai reclami.

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