

DELIBERA 458/2022/CRL/UD del .../12/2022
V. Bxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/399956/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del .../12/2022;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 di V. Bxxx del 26/02/2021 acquisita con protocollo n. 0102514 del 26/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di definizione l'istante ha lamentato: "L'istante cliente Vodafone dal 2015 con numerazione 068xxx a causa di continue modifiche contrattuali apportate dal gestore senza il suo consenso e rispettando i vincoli contrattuali in essere, decide di migrare ad altro operatore nell'ottobre 2019. Si accorge ulteriormente che per anni ha pagato in fattura servizi mai richiesti di cui si chiede il rimborso. Riceve fattura di chiusura da parte del gestore dove gli vengono fatturati costi non dovuti, contributo attivazione nuovo numero, costi di recesso / disattivazione contributo attivazione ect. Sporge anche reclamo dove contesta la fattura pervenuta e fa anche presente che non ha mai ricevuto il rimborso stabilito da delibera Agcom rispetto alla modifica della fatturazione a 28 gg apportata dal gestore Vodafone.". Disservizi segnalati:" 1. Addebito per costi di recesso/disattivazione 2. Contestazione fatture (Data reclamo: 19/11/2019) 3. Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 19/11/2019, Data riscontro: Non risolto) 4. Attivazione servizi non richiesti (Data reclamo: 19/11/2019, Data disattivazione: Non risolto) 5. Altro". Sugli assunti premessi ha chiesto: "Indennizzo per mancata risposta ai reclami Indennizzo per attivazione servizi non richiesti Indennizzo/rimborso per fatturazione a 28 gg Rimborso totale costi fatturati e non dovuti Storno totale insoluto VARIE ED EVENTUALI".

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva la VODAFONE ITALIA S.P.A. deducendo che: "In via preliminare si ec-cepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle ri-chieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore della Sig.ra Bxxx e nella relativa fatturazione. L'odierna esponente, inoltre, rileva che l'utenza di rete fissa 0687604796, associata al link 5932300, è disattiva per migrazione verso altro operatore dal 14.10.2019. Dall'analisi delle fatture emesse, poi, emerge come la scrivente società abbia correttamente applicato i costi così come prospettati in merito al piano tariffario sottoscritto. Ad ogni buon conto si pone in rilievo che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risulta essere mai pervenuto all'odierna esponente in relazione a tale problematica (cfr. all. 1). A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle suddette condizioni, le singole fatture emesse possono essere comunque contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte

dell'utente. Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. 6 -2.4 In ultima analisi si eccepisce che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. -2.5 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 261,06. 7 reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa. In via subordinata, infine, Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 261,06". Con memoria di replica ai sensi Delibera Agcom 353/19/CONS e succ. modifiche, l'istante ha contestato le suddette argomentazioni e chiesto: - Storno totale degli insoluti; - rimborso della differenza tra le somme corrisposte ed il canone mensile di euro 25,00 indicato in contratto. - euro 2.190,00 per l'attivazione del servizio accessorio "opzione fibra" dal 21/05/2017, al 14/10/2019 - € 300,00 per la mancata risposta al reclamo; - spese di procedura.".

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. La richiesta dell'istante è da accogliere nei limiti che seguono. L'utente lamenta, in primis, di avere subito continue modifiche contrattuali apportate dal gestore senza il suo consenso e decide di migrare ad altro operatore nell'ottobre 2019. In data 19/11/19 sporge formale reclamo via pec, di cui fornisce la prova depositandolo in atti (all. 2) unitamente alla ricevuta di consegna (all. 3), contestando, altresì, di avere per anni pagato in fattura servizi mai richiesti di cui chiede il rimborso, e di avere sopportato fatturazioni a 28 giorni. L'utente versa in atti il contratto sottoscritto con l'operatore (all. 1) e le fatturazioni dal 20/6/18 al 19/10/19 (all.9), dalle quali si evince, effettivamente, l'avvenuta applicazione del servizio Costo rinnovo velocità fibra fino a 50 mega che non risulta nel contratto. L'operatore non fornisce la prova della richiesta di attivazione del servizio. In forza dell'art. 9 co. 2 Articolo 9 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS "Nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura pari a euro 2,50 per ogni giorno di attivazione". Poiché nel caso di specie la prova dell'effettiva attivazione, attraverso le bollette versate in atti, è stata raggiunta per il periodo che va dal 16/4/2018 al 13/10/19, pari a giorni

545 è dovuto un indennizzo pari ad € 1.362,50. Non è dovuto l'invocato rimborso delle somme pagate e non dovute in eccesso rispetto al canone, anche per la parte a 28 giorni) in quanto l'utente, onerato della prova, non fornisce la prova dei pagamenti asseritamente sostenuti. Alla luce di quanto sopra risulta, invece, dovuto lo storno delle fatture, rimaste insolute, ivi compresa quella del 19/10/19 per la mancata allegazione da parte dell'operatore della prova di avere sostenuto costi di disattivazione. Si richiama sul punto Agcom Delibera n. 70/10/CIR in forza della quale "In base a quanto stabilito dalla legge n. 40/2007, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso, gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato". Risulta, infine, dovuto l'indennizzo per mancata risposta al reclamo. Si richiama quanto sopra dedotto la prova fornita dall'utente circa il reclamo sporto in data 19/11/2019. Tale comunicazione integra i requisiti di cui all'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera Agcom n.179/03/CSP e può qualificarsi reclamo. Non risulta risposta al reclamo. In assenza di prova contraria da parte dell'operatore, il mancato riscontro al reclamo, giustifica il riconoscimento all'utente dell'indennizzo di cui all'art. 12, comma 1, del Regolamento indennizzi. Il periodo da considerare va dal 19.12.2019 (30 giorni dopo il primo reclamo) al 26.02.2021 (data di deposito dell'istanza di definizione). L'indennizzo, dunque, dovrà essere liquidato nell'importo massimo di € 300,00 (trecento/00), essendo il calcolo pro die superiore al tetto regolamentare. Da ultimo, per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n.173/07/CONS del 19 aprile 2007 e di quanto previsto al paragrafo III.5.4. Spese di procedura (e tabelle allegate) delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche adottate con Delibera n.276/13/CONS dell'11 aprile 2013, appare equo liquidare in favore della parte istante l'importo di € 50,00 (cinquanta/00), da porsi a carico del gestore, tenuto conto del comportamento complessivo delle parti e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della sig.ra V. Bxxx nei confronti della Vodafone spa, che pertanto è tenuta pagare in favore dell'istante la somma di € 50,00 a titolo di spese di procedura, nonché a corrispondere all'utente le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo: € 1.362,50 quale indennizzo per il disservizio e € 300,00 a titolo di indennizzo da "mancata risposta al reclamo". Spetta all'istante anche lo storno delle fatture rimaste insolute, oltre all'eventuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

4. La società Vodafone Italia SpA è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

5. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

6. La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 02/12/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini