

DECRETO DC/85/19/CRL

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

MOTI-F XXX / VODAFONE ITALIA XXX (HO.MOBILE - TELETU)

(GU14/33057/2018)

Corecom Lazio

Il Commissario straordinario

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 “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

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 “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio del 15 maggio 2019, n. T00118, di nomina del Dott. Claudio Lecce quale Commissario straordinario del Comitato regionale delle comunicazioni (Co.re.com.);

VISTA l’istanza di MOTI-F XXX del 18/10/2018 acquisita con protocollo N. 0162616 del 18/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della sottoscrizione del primo contratto stipulato tra l'utente e la VODAFONE in data 11/02/2014, veniva attivata la linea telefonica solamente negli ultimi giorni del mese di aprile, trovandosi a pagare un servizio, di fatto non ancora attivato, per circa n.80 giorni. Nonostante il consulente Vodafone avesse garantito l'opzione Kasko Easy, la riparazione/sostituzione di uno dei due apparati in dotazione è stata negata, in quanto la presenza della garanzia (opzione KASKO EASY) non era stata comunicata alla società Corseria in fase di stipula. Veniva pertanto offerta, a compensazione, la somma forfetaria di Euro di 250€ a fronte della spesa totale sostenuta di 319€ , per la sostituzione. Dal 16/12/2016 fino al 05/01/2017, rimaneva per n. 21 giorni senza la linea telefonica e l'ADSL sul numero 0774+++++77. Il 28.11.2016 faceva richiesta di trasloco presso la nuova sede sita in via Tor Pagnotta, dell'utenza associata ai numeri 06/*****223 e 06/*****464. L'operazione di allaccio con tecnologia fibra veniva tentato più volte con esito negativo, ragion per cui, attesa l'impossibilità tecnica, veniva esplicitamente richiesto un downgrade dell'abbonamento da fibra ad ADSL. Cio' nonostante, venivano ripetuti nuovi tentativi di attivazione della fibra ottica, rendendo perciò impossibile l'attivazione di qualsivoglia tipologia di connessione. Decideva quindi di inoltrare la disdetta del contratto per le utenze 06/59****223 e 06/54****464 ricevendo, in data 02/02/2017, conferma tramite mail dell'avvenuta cessazione. In conseguenza del mancato trasloco, dal 28/11/2016 al 02/02/2017, ovvero per n. 66 giorni, restava isolata dai servizi di telecomunicazione, relativamente ai numeri suddetti. Fin dalla sottoscrizione del contratto le fatture contenevano somme non conformi a quanto contrattualmente stabilito; inoltre, dall'analisi delle ultime fatture, si è riscontrato che, nonostante la disdetta intervenuta, l'operatore continuava ad addebitare in fattura importi per le utenze cessate. Venivano sporti numerosi reclami, da ultimo quello a mezzo racc. A/R in data 12/04/2017, 2/10/2017 fino a quando, a fine ottobre, si decideva di passare ad altro gestore. Fin dall'attivazione del contratto le fatture contenevano somme non conformi a quanto contrattualmente stabilito, nonché fatture successive alla data di disdetta. Erano stati inviati molteplici reclami al call center e a mezzo A/R in data 12.4.2017, 2.10.2017, 9.11.2017 20 e 22.11.2017. In base a tali premesse, richiedeva: 1. Storno somme non dovute/Rimborso somme pagate indebitamente; 2. Indennizzo per la sospensione dei servizi come da All. A delibera 347/18/CONS; 3. Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti ; 4. Indennizzo per mancato trasloco; 5. Indennizzo per la mancata risposta ai reclami; Spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore preliminarmente richiedeva l'inammissibilità delle eventuali domande non sottoposte a tentativo di conciliazione e rappresentava che in ordine agli asseriti disservizi, non aveva ricevuto alcun reclamo, neanche di contestazione delle fatture, prima di ottobre 2017, a fronte di un abbonamento attivo dal 2014 e pertanto, come da giurisprudenza consolidata, alcuna responsabilità è ascrivibile all'operatore allorquando non sia stato messo nella condizione di intervenire sulla problematica segnalata, nè di verificare la fatturazione in tempo utile per correggerla. Quanto al lamentato ritardo nell'attivazione dei servizi, dal febbraio 2014 a "fine aprile 2014", ne contestava la fondatezza essendo state attivate le numerazioni il 13.2.2014, come da schermata prodotta; in riferimento invece alla mancata riparazione del terminale Iphone, la domanda non poteva essere presa in considerazione avendo l'operatore già soddisfatto la pretesa economica dell'utente, in mera ottica di fidelizzazione, con un accredito in fattura di Euro 250,00 forfettari (fattura AH14893708 del 28.6.2017) . In relazione al disservizio occorso asseritamente dal 16.12.2016 al 5.1.2017, sulla numerazione 0774*****677, Vodafone aveva già riconosciuto uno sconto del 20% sul canone connettività per 12 rinnovi , visibile nella fattura AH11216064 pari ad Euro 13,96 per fattura, per un valore totale di circa Euro 170,00. Riguardo al trasloco, affermava di aver ricevuto la richiesta il

28.11.2017 e di aver regolarmente avviato la procedura, ma che la stessa non aveva avuto buon esito stante l'assenza di copertura in fibra presso il nuovo indirizzo; pertanto, stante il KO riferito dal tecnico TIM, l'attivazione non è stata tecnicamente possibile. Inoltre, a ristoro dei quanto accaduto, aveva applicato all'utente uno sconto di 8 settimane sul link 3097522. Segnalava che tuttavia la società istante risultava allo stato attuale morosa di Euro 814,12, in quanto aveva omesso totalmente qualsiasi pagamento a valere sulle fatture AH22319077, AI02355387 e AI10142767. Concludeva per il rigetto delle domande.

3. Motivazione della decisione

Con riferimento all'oggetto della presente controversia deve rilevarsi l'inammissibilità delle domande relative alla fatturazione difforme rispetto alle condizioni contrattuali, sia in riferimento ai canoni che al traffico non riconosciuto, che ai costi di recesso, in quanto non sottoposte all'obbligatorio tentativo di conciliazione; nel formulario Ug infatti, la formulazione della generica deduzione circa la difforme fatturazione fin dall'attivazione del contratto, rispetto alle condizioni contrattuali con rinvio ad un allegato in realtà mai accluso, non può costituire un fatto inadempimento che la controparte poteva verificare, oltretutto mai reclamato sino al 2017 e senza che nemmeno il reclamo venisse accluso in allegato. Tale indeterminatezza si è riproposta nel formulario GU14 che ha ripetuto pedissequamente il laconico testo del formulario Ug, ledendo sul punto il diritto di difesa di controparte. Quanto alla lamentato ritardo nell'attivazione dei servizi pattuita con PDA del 11.2.2014, la domanda non è accoglibile a fronte della controprova fornita da Vodafone di aver attivato, il 13.2.2014, il link sul quale insistevano le due utenze fisse richieste in portabilità; la totale assenza di reclami da parte dell'utente nel periodo di riferimento non può che portare alla conclusione di una regolare ed incontestata attivazione; nemmeno nel reclamo inviato a mezzo di un legale il 12.4.2017, si faceva alcun cenno a tale problematica (posto che il testo del 2.10.2017 non può assumere alcun valore in quanto sprovvisto di sottoscrizione e prova dell'inoltro). Priva di pregio è la contestazione offerta in replica dall'istante che il gestore non ha fornito la controprova del traffico generato nel periodo posto che, come noto, ai sensi dell'art.123 del Codice del Consumo, agli operatori è fatto divieto di conservare i tabulati di traffico per periodi antecedenti i sei mesi dalla proposizione del reclamo. Anche la richiesta di restituzione integrale della spesa affrontata per la riparazione dell'apparato danneggiato accidentalmente dunque non rientrante nella garanzia legale, non può essere accolta poichè, anche a prescindere dall'accredito in via conciliativa della minor somma di Euro 250,00 sulla fattura n. AH14893708 del 23.8.2017, l'utente non ha fornito alcuna prova della contrattualizzazione, il 14.9.2015 in occasione dell'acquisto rateale degli Iphone, dell'estensione della garanzia mediante l'opzione Kaskpo Easy, nè della sua durata nè, viepiù, della asserita omissione da parte dell'agente commerciale. Inoltre nelle fatture contenenti i ratei dei terminali è chiaramente riportato alla voce "Kasko" la dicitura "NO", facilmente rilevabile con l'ordinaria diligenza. In relazione al disservizio occorso asseritamente dal 16.12.2016 al 5.1.2017, sulla numerazione 0774****677, Vodafone ha ammesso lo stesso, eccependo tuttavia di aver già riconosciuto uno sconto del 20% sul canone connettività per 12 rinnovi, per un valore totale di circa Euro 170,00 (Euro 13,96 per fattura) Lo sconto è effettivamente visibile dalla fattura AH11216064 del 28 giugno 2017 quale ulteriore sconto applicato al link 4752403, rispetto a quello già presente da p.t. pure nelle fatture antecedenti, il che dimostra come il gestore abbia corrisposto l'indennizzo automatico come sconto in fattura, in aderenza a quanto previsto dall'art.3 della delibera n.347/18/CONS secondo cui gli operatori corrispondono in maniera automatica gli indennizzi previsti dagli articoli 4, comma 1, e 5, comma 1, mediante accredito nella prima fattura utile decorsi quarantacinque giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso; tuttavia se la quantificazione della somma è conforme alla relativa prescrizione della Carta del Cliente Vodafone (Parte Terza: LA TUTELA DEI DIRITTI- Indennizzo per mancato rispetto degli standard specifici) in quanto anche superiore al massimale di Euro 150 ivi previsto, tuttavia non lo è per la tempistica di corresponsione dato che trattasi di pagamento dilazionato nell'arco di un anno anziché essere corrisposto in unica soluzione entro 45 giorni; si ritiene dunque equo applicare l'indennizzo regolamentare previsto dagli articoli 6, comma 1 e 13, comma 3 delibera n.347/18/CONS, al netto di quanto già accreditato mediante fatturazione,

per la residua somma di Euro 250,00. Con riferimento al mancato trasloco delle utenze 06/59****223 e 06/54****464, Vodafone ha ammesso di aver acquisito l'ordine il 28.11.2016 e che la procedura non è andata a buon fine per responsabilità dell'operatore di rete, avendo ricevuto diversi KO. In particolare depositava schermata di sistema con gli interventi effettuati dai tecnici Telecom, con i relativi esiti; risulta dunque che Vodafone si è mossa nell'immediatezza dell'ordine, ricevendo un primo KO il 19.1.2016 con causale errore: "qualità del doppino insufficiente a fornire la velocità e/o il servizio richiesto" ad indicare l'inadeguatezza delle risorse di rete presenti nella zona di allaccio; seguiva quindi un downgrade del pacchetto tecnico a Fibra VULA 30 Mbps, nel tentativo di assicurare un collegamento in fibra anche se depotenziato (Ricorrenza SR1); il 3.1.2017, anche questo tentativo di allaccio andava riceveva un KO con analoga motivazione del precedente (Ricorrenza SR2); dopo 4 tentativi di contatto falliti con il cliente, il 16.1.2017, veniva con questi preso appuntamento per riprocessare l'ordine come tecnologia ADSL (Ricorrenza 3) ma andava definitivamente in scarto con notazione: "tecnico riferisce che vista la notevole distanza dalla cabina, la fibra non è attivabile e confida che l'ADSL non supererebbe i 5Mb/s". Pertanto, il 2.2.17, il cliente revocava l'ordine, "scoraggiato dal tecnico". Dalle risultanze del processo, la condotta di Vodafone è stata diligente nel monitoraggio della pratica demandata all'operatore proprietario della rete, al quale deve dunque ascrivere ogni responsabilità sull'insufficienza delle risorse presenti in loco a garantire qualsivoglia tipo di connessione; l'istante ha peraltro confermato con le proprie deduzioni i diversi tentativi effettuati fino a determinarsi a disdire le utenze de quibus con A/R del 2.2.2017; se dunque in via principale Vodafone va esente da responsabilità, tuttavia si deve imputare al gestore il ritardo nell'assolvimento dei propri oneri informative almeno dal 26.1.2017, data dell'ultimo KO, fino all'esercizio della disdetta del 2.2.2017; considerati pertanto 4 servizi non accessori presenti sulle due utenze oggetto di trasloco, deve riconoscersi all'utente l'indennizzo previsto dall'art.4, comma 2 e 13, comma 3 Delibera 347/18/CONS, per Euro 360,00. Non può essere accolta al riguardo l'eccezione del gestore di aver corrisposto l'indennizzo contrattuale mediante applicazione di uno sconto per 8 settimane sul link 3097522, del quale non è indicato l'importo né la prima fattura di sua applicazione. Quanto alla indebita fatturazione di canoni relativi alle due utenze cessate successivamente alla risoluzione contrattuale del 2.2.2017, effettivamente sono conteggiati canoni non dovuti relativi al link 3097522 attivo nella sede di via del Caucaso, dalla fattura AH03976541 del 8.3.2017 alla AH14893708 del 23.8.2017, per un totale di euro 360,00, da stornare e rimborsare. Per quanto concerne la mancata risposta ai reclami, solo menzionati nell'istanza introduttiva ed allegati per la prima volta con le memorie, si ritiene di poter accogliere la domanda a far data da quello più risalente del 14.7.2017, sfornito della prova di inoltro ma sostanzialmente ammesso da controparte, ai sensi dell'art.12, comma 1 Delibera 347/18/CONS, per l'importo massimo previsto di Euro 300,00.

DECRETA

Articolo 1

Accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla MOTI-f XXX nei confronti Vodafone Italia XXX. L'operatore deve corrispondere all'utente, oltre spese di procedura per Euro 50,00, l'indennizzo di Euro 250,00 per l'interruzione dei servizi sulla linea 0774 (.....) ai sensi dell'art.6, comma 1 e 13, comma3 Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS; Euro 360,00 per omessi oneri informativi sul trasloco delle utenze fisse 06 (.....) e 06 (.....) ai sensi dell'art.4, comma 2 e 13, comma 3 Allegato A alla delibera n.347/18/CONS; Euro 300,00 per la mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art.12, comma1 Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, oltre interessi legali decorrenti dall'istanza di definizione; l'operatore è tenuto altresì a stornare le fatture indicate in motivazione e rimborsare l'utente dell'importo di Euro360,00, oltre interessi dalla data dei pagamenti. Gli importi saranno corrisposti entro 60 giorni dalla comunicazione della presente delibera, secondo le modalità indicate nell'istanza di definizione.

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 notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 03/07//2019

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

F.TO