

DECRETO DC/90/19/CRL

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

DATA SERVICE CENTER XXX / VODAFONE ITALIA XXX (HO.MOBILE - TELETU)

(GU14/47244/2018)

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*”;

VISTA l’istanza di DATA SERVICE CENTER XXX del 20/11/2018 acquisita con protocollo N. 0198820 del 20/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha introdotto la presente controversia lamentando che nonostante la sottoscrizione dell'offerta "offerta rif. 2016V32K3MPY" denominata "Data + Large" a € 29,90 al mese in data 12 maggio 2016, il servizio veniva attivato solo il 10 agosto 2016, ben 81 giorni dopo la data prevista del 20 maggio 2016. L'istante al riguardo aveva inviato diversi reclami anche a mezzo pec, senza ottenere riscontro alcuno. In base a tali premesse richiedeva: 1. Storno dell'insoluto; 2. Rimborso delle somme non dovute per il periodo di mancata attivazione; 3. Indennizzo per ritardata attivazione del servizio; 4. Indennizzo per mancata risposta al reclamo (7.6.2016)

2. La posizione dell'operatore

Vodafone confermava la correttezza del proprio operato in relazione all'attivazione del contratto; infatti la sim oggetto dello stesso era stata regolarmente attivata in data 20.5.2016 come provato dalla schermata di sistema che accludeva. Inoltre, dall'esame della fattura AG08316295 si evinceva la regolare erogazione dei servizi. Ciò nonostante, l'utente interrompeva del tutto il pagamento delle fatture per un importo complessivo di Euro 1.527,93, condotta non giustificata anche qualora fossero state avanzate contestazioni su singole voci di costo ed anche a fronte di ingente traffico presente nelle stesse, in palese violazione di quanto previsto dalla Del.664/06/CONS in tema di obbligo al pagamento degli importi che non siano oggetto di contestazione. Allegava pertanto le fatture insolute e concludeva per il rigetto delle domande.

3. Motivazione della decisione

L'istante ha lamentato il ritardo nell'attivazione della sim dati abbinata al piano tariffario Data + Large come da PDA sottoscritta il 12.5.2016 che, come da indicazioni del Servizio Clienti, doveva essere attivata a far data dal 20.5.2016 ed invece l'operatore provvedeva solo il 10.8.2016. A fronte della deduzione dell'utente circa l'inadempimento in oggetto, era onere probatorio della controparte fornire la prova della regolare esecuzione della prestazione o della causa esimente da responsabilità. Vodafone si è limitata a produrre una schermata di sistema che, in ordine all'utenza de qua, reca la data data del 20.12.2016 alla voce "anzianità della sim" che nulla dimostra circa l'effettiva funzionalità della stessa, riscontrando solo il dato formale di inizio fatturazione, come confermato dalla fattura n. AG08316295 del 8.6.2016, che infatti non evidenzia traffico nel periodo. Per contrastare dunque la censura mossa dall'utente, avrebbe dovuto produrre la controprova dell'esistenza di traffico nel periodo asseritamente disattivo, mentre non si riscontrano altre fatture pertinenti, oltre quella iniziale. Peraltro l'utente ha dedotto di aver reclamato già a far data dal 7.6.2016, quindi successivamente alla ricezione della Welcome Letter del 21.5.2016 del Servizio Clienti, in ordine all'avvenuta attivazione. Dunque l'utente ha diritto all'indennizzo per il ritardo dedotto, dal 20.5.2016 al 10.8.2016, ai sensi dell'art.4, comma 1 e 13, comma 3 Delibera 347/18/CONS, per la somma di Euro 1.215,00. Quanto allo storno dell'insoluto, la domanda non può essere accolta in quanto le fatture n. AH11733624 del 5.7.2017 e AH15413258 del 30.8.2017 sono dovute poichè non riferibili a periodi contestati. Mentre la fattura di chiusura AH22859398 del 20.12.2017, va stornata solo per Euro 81,97 quale corrispettivo per recesso anticipato poichè non giustificata dall'operatore mediante c.g.c., mentre i restanti importi attengono alle rate residue dei terminali acquistati unitamente alla PDA. Viene altresì riconosciuto l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 7.6.2016, poichè accolto per fatto concludente mediante attivazione nella dedotta data del 10.8.2016; spetta pertanto all'utente, ai sensi dell'art.12, comma 1 Delibera 347/18/CONS, la somma di Euro 45,00.

DECRETA

Articolo 1

Accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Data Service Center nei confronti di Vodafone Italia XXX. L'operatore è tenuto a corrispondere all'utente, oltre spese di procedura per Euro 100,00, i

seguenti indennizzi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di deposito dell'istanza: - Euro 1.215,00 ai sensi dell'art.4, comma 1 e 13, comma 3 Allegato A alla Delibera 347/18/CONS; - Euro 45,00 ai sensi dell'art.12, comma 1 Allegato A alla Delibera 347/18/CONS; Vodafone Italia Spa è inoltre tenuta a stornare dalla fattura AH22859398 del 20.12.2017, la somma di Euro 81,97 . Gli indennizzi saranno corrisposti secondo modalità indicata in istanza, mediante assegno presso il domicilio dell'utente.

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