

DELIBERA DL/063/17/CRL/UD del 11 aprile 2017
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ERRE ERRE XXX di G. OLIVERIO / VODAFONE ITALIA XXX
(LAZIO/D/207/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 11 aprile 2017;

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”;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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”;

VISTA l’istanza dell’utente ERRE ERRE XXX di G. OLIVERIO presentata in data 16.03.2016 nei confronti dell’operatore VODAFONE ITALIA XXX;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’utente ha dedotto di aver sottoscritto il 25/09/2014 un contratto (piano tariffario denominato “Maxi”) che prevedeva 2 sim voce, 3 sim dati e 1 linea fissa con adsl. Precisava altresì che il contratto prevedeva inizialmente 800 minuti, al superamento dei quali sarebbe dovuto scattare un gettone di € 5 per la fruizione di ulteriori 200 minuti ed sms illimitati. Nel caso di superamento anche di questo limite, *“la sim avrebbe dovuto bloccarsi fino al mese successivo”*.

Ricevute le prime due fatture l'utente, constatando la mancata applicazione dei gettoni e relativi blocchi sulle numerazioni xxxxxxx582 e xxxxxxx619 (fatturate con piano "Zero Partita Iva Maxi New"), optava per un cambio del profilo tariffario in Piano "Zero All Inclusive" (cambio attivo dal 21.11.2014) con la previsione di "blocchi di default" fatti applicare dall'agente Vodafone per non incorrere in importi non previsti; nonostante ciò, e nonostante l'utilizzo del servizio dati in modalità wifi *"con collegamento alla linea adsl e internet fissa dell'ufficio, poiché non vi era nessuna motivazione che lo impedisse"*, l'utente continuava a ricevere fatture "lievitate" e pari al doppio / triplo dell'importo pattuito (*"euro 10+2 per la Internet Ready; euro 32+1 per la Internet 4G top; euro 39,90+5,80 per l'utenza fissa e le 2 sim dati; euro 29 + Iva per le 2 sim voce; oltre alla quota dei 2 tablet"*). Nelle medesime fatture veniva altresì addebitata costantemente la "saponetta" wi – fi per tutta la durata del rapporto contrattuale, nonostante la medesima "saponetta" fosse non funzionante, portata 3 volte in assistenza e restituita all'utente non funzionante dopo oltre un mese. Anche le fatture relative alle sim dati nn. xxxxxxx985 e xxxxxxx028 (tariffate con piano Vodafone Internet Ready) e xxxxxxx263 (Internet 4G Top), nonché quelle relative ai numeri fissi xxxxxxx193, xxxxxxx964, ed alla linea Adsl (link 3477091) presentavano costi extrasoglia non giustificati dal contratto sottoscritto, con conseguente violazione della Delibera 326/10/CONS.

L'utente deduceva altresì che Vodafone, a seguito dei ripetuti reclami relativi al malfunzionamento dell'apparato wi-fi, applicava sporadicamente uno sconto in fattura, senza tuttavia risolvere i disservizi segnalati.

Vodafone ha perdurato nella fatturazione dei servizi (anche in extrasoglia) nonostante l'utente non ne abbia fruito, avendo rimosso tutte le sim dai relativi apparati.

Non risolvendo le problematiche ripetutamente segnalate, l'utente decideva di migrare in Telecom (contratto del 30.10.2015 in atti e relativo alle utenze xxxxxxx964; xxxxxxx582; xxxxxxx619), incontrando tuttavia la resistenza di Vodafone che non rilasciava le linee ai fini della richiesta portabilità.

Ricevuta la fattura Vodafone contenente costi per recesso ritenuti inaccettabili a fronte del contestato inadempimento del gestore, l'utente decideva di non saldare la fattura, riferita anche a canoni di abbonamento ritenuti non dovuti in quanto relativi ad un servizio Adsl non erogato e comunque non fruito. Vodafone provvedeva al distacco dell'utenza dopo appena una settimana dalla scadenza per il pagamento della predetta fattura, salvo poi riattivare immediatamente il servizio a richiesta dell'utente per poi cessarlo subito dopo definitivamente.

A causa della *"mancata volontà della convenuta a lasciare le vecchie linee al subentrante gestore, l'istante si è ritrovato suo malgrado a vedersi rifiutare il primo contratto ed a doverne fare un altro, perdendo il numero che esisteva da oltre 30 anni e che lui ha ereditato dal vecchio gestore dell'attività 6 anni e mezzo"* prima. Depositava copia del contratto con Telecom del 30.10.2015 e copia del contratto stipulato con Wind il 25.1.2016.

Tutti reclami proposti a mezzo call center (5.1.2015; 26.2.2015; 26.5.2015; 26.6.2015; 4.9.2015) e quello scritto del 10.2.2015 non venivano riscontrati da Vodafone.

Alla luce di tali premesse l'utente chiedeva:

- Il rimborso dei costi addebitati in eccesso rispetto al piano tariffario sottoscritto;
- Il rimborso dei costi addebitati e pagati per l'apparato wifi ("saponetta") non funzionante;
- Lo storno dei costi per recesso anticipato;
- L'indennizzo "*per affermazioni non veritiere o mancata comunicazione impedimento*";
- L'indennizzo per malfunzionamento/ritardo riparazione guasto apparato;
- L'indennizzo per mancata attivazione del servizio;
- L'indennizzo per attivazione di servizi accessori non richiesti e/o profili tariffari non richiesti;
- L'indennizzo per la perdita della numerazione xxxxxxx964 detenuta dal 2009;
- L'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione di Vodafone.

Il gestore, con memoria difensiva tempestivamente depositata, ha eccepito preliminarmente l'inammissibilità dell'istanza per non avere l'utente indicato le numerazioni cui l'istanza si riferiva. Nel merito ha dedotto di avere correttamente contabilizzato i costi in fattura conformemente ai piani sottoscritti. Eccepiva la genericità dell'istanza e la violazione dell'art. 2697 c.c. in relazione al dedotto malfunzionamento della saponetta wifi ed alla richiesta di migrazione verso altro gestore, deducendo che le linee erano ancora attive e che l'utente aveva maturato un insoluto per importo superiore ai 1.000 euro.

Il gestore concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza.

3. La replica dell'utente.

L'utente ha specificato, in sede di replica, di non avere indicato le singole numerazioni cui l'istanza di definizione si riferisce, bensì il codice identificativo del contratto sottoscritto e riferito a più utenze, poiché le contestazioni sollevate erano proprio relative all'intero contratto e non ad una specifica o singola utenza.

4. L'esito dell'udienza di definizione.

All'udienza di definizione del 14.12.2016 entrambe le parti si riportavano ai rispettivi scritti difensivi. Vodafone, che deduceva che l'insoluto medio tempore maturato dall'utente era pari a circa euro 2.000,00 proponeva in via transattiva lo storno parziale dell'insoluto nella misura del 50%, ma l'utente rifiutava la proposta, con conseguente rimessione degli atti al Corecom per la decisione della controversia.

5. **Motivazione della decisione.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Deve essere rigettata l'eccezione di Vodafone di inammissibilità dell'istanza di definizione per non essere state ivi indicate le utenze cui l'istanza si riferisce, posto che l'utente – oltre a specificare le utenze in contestazione, sia pure nella memoria difensiva e non anche nell'istanza di definizione – ha indicato il codice contratto sottoscritto con Vodafone, contestandone il mancato rispetto con riferimento alla fatturazione del traffico relativo a tutte le utenze oggetto del contratto medesimo. Ad abundantiam, si ritiene che l'atto abbia comunque raggiunto il suo scopo sanando ogni eventuale vizio, attesa la compiuta difesa di Vodafone che ha comunque preso posizione sulle specifiche doglianze dell'utente senza alcuna violazione o limitazione del proprio diritto di difesa.

Oggetto del presente procedimento di definizione è l'asserita applicazione di profili tariffari non richiesti; la tariffazione di costi extrasoglia contestati dall'utente sia sotto il profilo della loro non conformità al contratto sottoscritto, che sotto il profilo del mancato avviso, da parte di Vodafone, del superamento delle soglie predeterminate dai profili tariffari sottoscritti e della mancata attivazione dei blocchi di default al raggiungimento delle soglie; il malfunzionamento dell'apparato wi-fi ("saponetta") per la fruizione del servizio Adsl su rete fissa; la perdita della numerazione fissa xxxxxx964 conseguente al mancato, rilascio ad altro gestore, della linea da parte di Vodafone in occasione della procedura di migrazione e la successiva disattivazione dell'utenza; la mancata risposta ai reclami.

Sull'applicazione di profili tariffari non richiesti. Sulla fatturazione del traffico in extrasoglia. Sul superamento del limite di spesa previsto dal piano tariffario.

Preliminarmente, l'esame della documentazione prodotta dall'utente e, in particolare, del contratto e delle fatture, consente di ritenere che Vodafone abbia correttamente applicato i profili tariffari sottoscritti e gli sconti di cui alla promozione all'epoca vigente. D'altronde le stesse doglianze dell'utente, pur confusamente esposte, lasciano intendere una contestazione riferita non già all'applicazione di un profilo tariffario diverso da quello sottoscritto, bensì alla contabilizzazione di traffico extrasoglia. Deve pertanto essere rigettata la domanda dell'utente volta ad ottenere un indennizzo per l'attivazione di profili tariffari non richiesti.

Sulla contestazione dell'utente, relativamente alla contabilizzazione e fatturazione del traffico in extrasoglia, al mancato preavviso di raggiungimento e superamento delle soglie ed alla mancata attivazione dei blocchi di default impostati dall'utente, Vodafone ha dedotto di avere contabilizzato tutto il traffico sviluppato dalle utenze secondo i profili tariffari sottoscritti.

L'art. 3, comma 6 della delibera Agcom n. 126/07/CONS ("Misure a tutela dell'utenza per facilitare la comprensione delle condizioni economiche dei servizi telefonici e la scelta tra le diverse offerte presenti sul mercato ai sensi dell'articolo 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259"),

stabilisce che *“nel caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l’operatore di telefonia informa il consumatore, in prossimità dell’esaurirsi di dette quantità, dell’imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall’offerta precedentemente sottoscritta”*. La norma appena richiamata pone a carico del soggetto erogatore della fornitura un dovere di “protezione” nei confronti del cliente, che si sostanzia nell’obbligo di preventiva informazione dell’esaurirsi della promozione/opzione pattuita, ovvero dell’imminente superamento del limite di spesa, con conseguente addebito di costi aggiuntivi.

Anche la Delibera Agcom n. 326/10/CONS (*“Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali”*) prevede, al suo art. 2 che *“1. Gli operatori mobili, con riferimento ai piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume), rendono disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una soglia di consumo pari ad una percentuale del plafond di traffico (di tempo o di volume) scelta dall’utente tra le diverse opzioni proposte dall’operatore, informino l’utente medesimo:*

a) del raggiungimento della soglia;

b) del traffico residuo disponibile;

c) del prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond.

2. Qualora il cliente non abbia dato indicazioni diverse in forma scritta, gli operatori provvedono a far cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) di cui al comma 1 sia stato interamente esaurito dal cliente, senza ulteriori addebiti o oneri per quest’ultimo, avvisandolo di tale circostanza. La connessione dati è riattivata nel più breve tempo possibile dopo che l’utente ha fornito, mediante una modalità semplice, il proprio consenso espresso, che non può, quindi, essere tacito o presunto.

3. Gli operatori mobili pongono in essere modalità facilmente comprensibili e riscontrabili per la notifica del messaggio di allerta di cui al comma 1 al terminale di telefonia mobile o altra apparecchiatura indicata a scelta dal cliente, tra le quali almeno un SMS o un messaggio di posta elettronica nonché una finestra di “pop-up” sul computer.

4. Gli operatori mobili rendono disponibili gratuitamente a tutti gli utenti sistemi di immediata comprensione e facilità di utilizzo per il controllo in tempo reale della spesa utili a fornire informazioni sul consumo accumulato espresso in volume di traffico, tempo trascorso o importo speso per i servizi di traffico dati, nonché un servizio supplementare gratuito per abilitare o disabilitare la propria utenza al traffico dati.

5. I sistemi di cui al comma 4 si attivano automaticamente sui terminali venduti con marchio dell’operatore.

6. Gli operatori mobili offrono gratuitamente anche agli utenti con piani tariffari a consumo, diversi da quelli di cui al comma 1, la possibilità di predefinire una soglia massima di consumo mensile per

traffico dati scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore. A tutti gli utenti che, entro il 31 dicembre 2010, non abbiano provveduto a scegliere tale soglia o a dichiarare di non volersene avvalere, si applica automaticamente, a decorrere dal 1 gennaio 2011, il limite massimo di consumo per traffico dati nazionale pari a 50 euro per mese per utenze private e pari a 150 Euro per utenze affari oltre ad un limite di 50 euro per il traffico dati nei Paesi esteri diversi da quelli dell'Unione europea, fatto salvo il limite di 50 euro previsto dal regolamento europeo per il traffico dati in roaming nei paesi dell'Unione europea. Per la cessazione del collegamento e le relative notifiche e consensi si applicano le medesime disposizioni di cui ai commi 2 e 3".

Del resto, in generale, l'obbligo di informazione chiara, corretta e tempestiva nei riguardi degli utenti è posto a carico dei gestori di servizi di comunicazione elettronica dall'art. 5 della delibera 179/03/CONS, in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, e costituisce diretta estrinsecazione dei fondamentali principi civilistici di buona fede, lealtà e trasparenza contrattuale. Occorre infatti ricordare, che oltre alla normativa di settore, restano fermi i principi generali in materia di adempimento delle obbligazioni contrattuali e, in particolare, quanto prescritto dagli articoli 1175 e 1375 del codice civile, rispettivamente in materia di correttezza e di buona fede nella esecuzione del contratto; principi che, vista la natura professionale del soggetto coinvolto, devono essere interpretati con particolare rigore. L'articolo 1176, comma 2, del codice civile, difatti, graduando la violazione della diligenza sulla natura dell'attività esercitata, esige dall'operatore professionale un grado di perizia qualificata nell'adempimento delle obbligazioni. Secondo un consolidato orientamento della Corte di Cassazione, il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto "si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico» (Cass. n. 5240/2004; ex plurimis, Cass. n. 14605/2004). Il principio mette capo, quindi, ad un criterio di reciprocità e la sua rilevanza si esplica nell'imporre, a ciascuna delle parti del rapporto obbligatorio, il dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da singole norme di legge (sul punto, cfr. Cass. n. 18947/2005).

Alla luce di quanto sopra, l'incontestata omissione nell'adempiere all'obbligo di segnalazione di cui alle sopra citate delibere in relazione al traffico extrasoglia effettuato dall'utente, integra una responsabilità in capo all'operatore Vodafone, in virtù della quale risultano illegittimi i relativi addebiti e come tali dovranno essere stornati.

Infatti, nelle argomentazioni difensive della società convenuta non si rinviene alcun riferimento a tale necessario adempimento informativo nei riguardi dell'odierno utente.

Ciò stante, si ritiene meritevole di accoglimento la richiesta dell'utente, intesa ad ottenere, dall'operatore, lo storno delle somme contabilizzate nelle fatture in contestazione e relative ai consumi in extrasoglia, così quantificate:

- Fatt. AE16119426 del 20.11.2014 (per euro 419,32): euro 0,50 + Iva su sim xxxxxxx985; euro 114,00 + Iva su sim xxxxxxx028; euro 15,31 + Iva su utenza xxxxxxx964;
- Fatt. AF01104422 del 21.01.2015 (per euro 692,55): euro 1,00 + Iva su sim xxxxxxx985; euro 122,72 + Iva su sim xxxxxxx028; euro 0,30 + Iva su utenza xxxxxxx193; euro 32,90 + Iva su utenza xxxxxxx964;
- Fatt. AF04154963 del 19.3.2015 (di euro 403,98): euro 2,20 + Iva su sim xxxxxxx985; euro 24,00 + Iva su sim xxxxxxx028; euro 13,23 + Iva su rete fissa xxxxxxx964; euro 6,38 + Iva su sim xxxxxxx263;
- Fatt. AF07244332 del 20.05.2015 (di euro 392,77): euro 68,10 + Iva su sim xxxxxxx985; euro 0,79 + Iva su sim xxxxxx619; euro 0,35 + Iva su utenza xxxxxx193; euro 0,08 + Iva su utenza xxxxxx964;
- Fatt. AF10371884 del 18.07.2015: euro 156,20 + Iva su sim xxxxxxx985; euro 0,13 + Iva su utenza xxxxxx193;
- Fatt. AF13534772 del 17.09.2015 (di euro 605,50): euro 148,44 + Iva su sim xxxxxxx985;
- Fatt. AF16716284 del 19.11.2015 (di euro 695,95): euro 65,11 + Iva su sim xxxxxxx985; euro 6,00 + Iva su sim xxxxxxx028; euro 0,45 + Iva su utenza xxxxxxx964;
- Fatt. AG00746954 del 15.01.2016 (di euro 358,35): euro 96,48 + Iva su sim xxxxxx985; euro 6,00 + Iva su sim xxxxxxx028; euro 0,30 + Iva su utenza xxxxxxx964;
- Fatt. AG04032014 del 16.03.2016 (di euro 118,26) non reca addebiti per traffico extrasoglia.

Si dispone pertanto lo storno della complessiva somma di euro 1.074,78 (Iva inclusa) a valere sulle fatture sopra richiamate.

Non si accoglie, invece, la domanda di indennizzo, in quanto si ritiene che ogni questione e contestazione relativa alla fatturazione sia risolta mediante il riconoscimento del diritto allo storno/rimborso, che è di per sé sufficiente a compensare il disagio subito dall'utente.

Sul malfunzionamento dell'apparato wi-fi.

L'utente ha lamentato problemi di malfunzionamento dell'apparato wi-fi, ripetutamente portato in assistenza ed asseritamente restituitogli dopo oltre un mese, ancora malfunzionante; ha altresì dedotto di avere ricevuto da Vodafone il rimborso di alcuni canoni relativi al servizio Adsl, ma di non avere ricevuto risposta ai propri reclami, né la definitiva soluzione del problema segnalato.

L'utente depositava copia delle ricevute di restituzione dell'apparato rilasciategli dal centro di assistenza Vodafone nelle date del 16.4.2015 (a fronte della consegna dell'apparato modello R215 LTE Black BY HU del 14.4.2015 per il "Difetto dichiarato: no rete – no wifi"); del 11.6.2015 (a fronte della consegna dell'apparato modello R215 LTE Black BY HU del 11.6.2015 per il "Difetto dichiarato: perde il segnale di connessione" e con esito "Analisi tecnica: difetto lamentato non

riscontrato”); nonché ricevuta di consegna al centro assistenza del medesimo apparato in data 8.10.2015 senza indicazione della data di restituzione.

L'utente ha altresì depositato le ricevute di consegna di altro apparato modello Galaxy Tab.3 10.1 WHI del 16.9.2015 restituito all'utente in pari data a seguito di “sostituzione di componente elettromeccanico”.

Vodafone ha pertanto provveduto alla riparazione dei guasti segnalati dall'utente entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello in cui sono pervenute le segnalazioni, come previsto dalla propria Carta del Cliente reperibile sul sito internet del gestore; il gestore ha inoltre, per stessa ammissione dell'utente, rimborsato almeno un canone del servizio Adsl.

Non constando, pertanto, né la ritardata restituzione dell'apparato dedotta dall'utente, né la restituzione dell'apparato ancora malfunzionante, ed avendo lo stesso utente dichiarato di avere utilizzato le sim dati in modalità wifi *“con collegamento alla linea adsl e internet fissa dell'ufficio, poiché non vi era nessuna motivazione che lo impedisse”*, la domanda di pagamento di un indennizzo per il malfunzionamento dell'apparato Adsl deve essere rigettata.

Sulla migrazione non andata a buon fine e sulla perdita della numerazione.

L'utente ha dedotto che, non resolvendo le problematiche ripetutamente segnalate, decideva di migrare in Telecom (contratto del 30.10.2015 in atti e relativo alle utenze xxxxxxx964; xxxxxxx582; xxxxxxx619), incontrando tuttavia la resistenza di Vodafone che non rilasciava le linee ai fini della richiesta portabilità e che, a causa della *“mancata volontà della convenuta a lasciare le vecchie linee al subentrante gestore, l'istante si è ritrovato suo malgrado a vedersi rifiutare il primo contratto ed a doverne fare un altro, perdendo il numero che esisteva da oltre 30 anni e che lui ha ereditato dal vecchio gestore dell'attività 6 anni e mezzo”* prima. Depositava copia del contratto con Telecom del 30.10.2015 e copia del contratto stipulato con Wind il 25.1.2016.

L'utente ha quindi chiesto la condanna di Vodafone al pagamento dell'indennizzo per la perdita della numerazione xxxxxxx964.

La domanda è infondata e deve essere rigettata.

L'utente ha depositato agli atti del procedimento una comunicazione della Telecom del 25.11.2015 contenente le informazioni commerciali relative al contratto sottoscritto (in data 30.10.2015) che, a quella data, sembra dunque attivo e funzionante. L'utente, inoltre, non ha fornito la prova sullo stesso incumbente del rifiuto di Vodafone a rilasciare le linee a Telecom o della eventuale bocciatura alla migrazione ricevuta da Telecom, così come non ha fornito la prova di avere perduto la numerazione per la quale chiede il relativo indennizzo. Del resto Vodafone ha dedotto nella propria memoria difensiva (del 16.4.2016) che le linee erano ancora attive e che l'utente aveva maturato un insoluto per importo superiore ai 1.000 euro e, in sede di udienza di definizione (del 14.12.2016) che l'insoluto era aumentato a circa euro 2.000, segno che le utenze hanno continuato ad essere attive ed a produrre costi.

Sulla mancata risposta ai reclami.

L'utente ha lamentato la mancata risposta ai reclami proposti a mezzo call center (5.1.2015; 26.2.2015; 26.5.2015; 26.6.2015; 4.9.2015) e quello scritto del 10.2.2015 non venivano riscontrati da Vodafone, chiedendo il pagamento del relativo indennizzo.

L'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché il successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), in tema di reclami relativi a servizi di comunicazione elettronica prevede che la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (45 giorni ai sensi della Carta Servizi Vodafone) e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Orbene, la domanda di pagamento di un indennizzo per asserita mancata risposta ai reclami deve essere rigettata.

L'utente infatti, da un lato, non ha dedotto né specificato l'oggetto dei reclami inoltrati a mezzo call center; d'altro lato, i reclami relativi al malfunzionamento dell'apparato sono stati riscontrati da Vodafone che li ha accolti per comportamento concludente, avendo provveduto alla riparazione del guasto entro i termini stabiliti dalla propria Carta del Cliente e comunque entro il termine di 45 giorni dalla segnalazione; quello scritto del 10.2.2015, a fronte del quale Vodafone apriva la segnalazione n. 1925401617, è stato riscontrato da Vodafone con comunicazione scritta, depositata in copia dallo stesso utente senza che sia visibile la relativa data, con cui il gestore confermava di aver disposto il riaccredito del canone Adsl.

6. Sulle spese di procedura.

Le spese di procedura si liquidano, ai sensi dell'art. 19, comma 6 Regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS, in Euro 100,00 tenuto conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di ERRE ERRE XXX di G. OLIVERIO presentata in data 16.03.2016 nei confronti dell'operatore VODAFONE ITALIA XXX.
2. La società VODAFONE ITALIA XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. Euro 1.074,78= (mille settantaquattro/78=) (Iva inclusa) a titolo di rimborso di costi extrasoglia, come da motivazione.
3. La società VODAFONE ITALIA XXX è, altresì, tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. 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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 11/04/2017

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto