

DELIBERA DL/122/18/CRL/UD del 17 dicembre 2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

B. Commini Ditta/ Vodafone XXX

(LAZIO/D/2/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 17 dicembre 2018;

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 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. 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 B. Commini Ditta presentata in data 2.1.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Con l’istanza di definizione la B. Commini Ditta, per il tramite della A.E.C.I. Lazio, ha lamentato nei confronti di Vodafone XXX:

- fatturazione indebita;
- illegittima sospensione del servizio;
- attivazione servizi non richiesti;
- mancata risposta al reclamo.

Nello specifico l'utente ha assunto:

- Di essere titolare di un contratto Vodafone comprendente 1 linea telefonica, 1 dispositivo modem portatile, 1 telefono, 3 sim telefoniche e 2 sim dati per un importo bimestrale di € 340,00 circa;
- Da luglio 2016 una fatturazione non conforme alle condizioni contrattuali pattuite che reclamava a mezzo pec provvedendo, pure, a revocare il RID ed a pagare solo quanto contrattualmente dovuto;
- Il 10 giugno subiva una sospensione dei servizi che venivano riattivati solo dopo vari reclami;
- Apprendeva che i costi extra fatturati si riferivano all'attivazione di servizi mai richiesti che Vodafone, nonostante espressa richiesta di disattivazione, non provvedeva a rimborsare.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore, con la memoria depositata, ha assunto la correttezza della fatturazione perché conforme alle condizioni economiche accettate e sottoscritte.

Quanto all'opzione *20 mega* avrebbe previsto un riaccredito di € 50,00 con la fattura prodotta, AH11683433 del 5.7.2017, mentre per l'opzione *free Saturday* avrebbe emesso nota di credito di € 94,50 in data 30.11.2017.

Quanto alla sospensione sarebbe avvenuta perché l'utente, accettato un piano di rientro sull'insoluto, avrebbe ommesso di comunicare l'avvenuto pagamento come pattiziamente pattuito.

Quanto al periodo di sospensione la stessa sarebbe circoscritto alle sole giornate del 2 e 3 agosto 2017.

Concludeva per il rigetto dell'istanza.

3. Motivi 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.

3.1. Sullo storno dell'insoluto e sul rimborso delle fatture

L'istante chiede *sic et simpliciter* lo storno dell'insoluto nonché il rimborso delle somme pagate e non dovute da luglio 2016.

Omette, però, di produrre le fatture.

Giova rammentare che la contestazione della fattura deve essere puntuale e circostanziata sulle singole voci che si contestano.

Qui, invece, la contestazione è totalmente generica e non riscontrabile dalla documentazione prodotta.

Non solo.

Non essendo stati prodotti i dettagli delle fatture non è dato evincersi la lamentata indebita fatturazione invocata.

Di contro si aggiunge che, sul punto, il gestore produce una fattura contenente una detrazione di € 50,00 per l'opzione *20 mega* nonché nota di credito di € 94,50 per l'opzione *free Saturday* su cui l'istante, pur potendo, non ha replicato.

La domanda, pertanto, non può trovare accoglimento in questa sede.



Quanto alla richiesta di indennizzo per attivazione servizi non richiesti, pretesa con il GU14, si osserva non è stata poi coltivata con le successive memorie né, sul punto, è stata fornita una qualsivoglia prova.

La domanda, pertanto, viene rigettata.

3.2 Sull'indennizzo per la sospensione del servizio.

L'utente chiede € 1400,00 a titolo di indennizzo per sospensione del servizio.

Assume l'interruzione dal 10/6/2017 al 17/6/2017 e dal 23/10/2017 al 30/10/2017 di 8 servizi business.

Vodafone assume che l'interruzione sarebbe avvenuta perché l'utente, accettato un piano di rientro sull'insoluto, avrebbe omesso di comunicare l'avvenuto pagamento come pattiziamente pattuito.

A ben vedere, l'accordo prodotto dal gestore impone al creditore il pagamento e non anche la comunicazione dell'avvenuto pagamento a pena di sospensione dei servizi.

Dal reclamo del 23.10.2017 inoltrato via PEC dall'istante al gestore si evince che in data 20.10.2017, l'istante abbia ricevuto un preavviso di limitazione dei servizi.

Ciò nonostante si ritiene, comunque, di ritenere quel preavviso illegittimo perché trova il suo fondamento non nel mancato pagamento, e quindi nel mancato rispetto dell'accordo, bensì nella mancata comunicazione del pagamento cui l'istante non era pattiziamente tenuto.

Dal reclamo dell'istante del 23.10.2017, con in calce il preavviso di limitazione del 20.10.2017, trova conferma la circostanza, dedotta dal gestore in udienza e non contestata dall'istante in quella sede, circa la sola limitazione del traffico in uscita dei servizi e non anche la totale sospensione dei servizi stessi.

Si ritiene, perciò, in virtù della provata circostanza che il traffico sia stato sospeso solo in uscita, di riconoscere il 50% della somma che spetterebbe qualora si fosse stati in presenza di una sospensione totale dei servizi.

Contrariamente a quanto assunto dall'istante, poi, dalla fattura prodotta dal gestore, e non contestata dall'istante nel suo dettaglio linee, i servizi sospesi sono sei e non otto.

Si ritiene, pertanto, spettante all'istante l'indennizzo per il disservizio lamentato così come statuito dall'art. 4, comma 1, dell'Allegato A alla delibera 73/11/CONS, nella misura del 50% e pari a complessivi € 630,00.

3.3 Sull'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

L'istante chiede l'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Risultano agli atti diversi reclami inoltrati dall'istante fin dal 27.5.2017 ai quali non risulta che il gestore abbia mai fornito riscontro.

Spetta, pertanto, all'istante un indennizzo per la mancata risposta ai sensi dell'art. 11, commi 1 e 2, Allegato A, Del. 73/11/Cons.

Sul punto si precisa che, pur in presenza di più segnalazioni/reclami discendenti dalla medesima fattispecie l'indennizzo viene computato in misura unitaria, poiché riconducibile al medesimo disservizio, ex art. 11, comma 2, dell'Allegato "A" della delibera 73/11/CONS.

Si deve precisare che il *dies a quo* per il conteggio è dato dalla data della prima segnalazione del 27.5.2017, cui deve però essere aggiunto l'intervallo di 45 giorni che la normativa prevede come tempo di risposta; invece, il *dies ad quem* deve individuarsi nella data dell'udienza di conciliazione del 13.12.2017 per un totale di 155 gg.

Conseguentemente l'indennizzo dovuto dall'operatore Vodafone per la mancata risposta ai reclami è pari ad euro 155,00.



La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo liquidare l'importo di 100,00 Euro a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile;

DELIBERA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dall'utente B. Commini Ditta, nei confronti di Vodafone XXX
2. La società Vodafone XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, la somma di Euro 100,00 a titolo di spese di procedura, nonché a corrispondere l'importo di € 630,00 per sospensione/limitazione delle linee per le motivazioni di cui in narrativa
3. La società Vodafone XXX è tenuta a corrispondere la somma di € 155,00 a titolo di mancata risposta ai reclami.
4. La società Vodafone XXX è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. 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.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. 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, 17/12/2018

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto