

DELIBERA DL/115/17/CRL/UD del 23 ottobre 2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

G. MICOCCI / VODAFONE

IL CO.RE.COM. LAZIO

(LAZIO/D/581/2016)

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 23.10.2017;

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 sig. G. Micocci presentata in data 21.01.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'Istante.

Con l'istanza presentata in data 21 gennaio 2016, il sig. G. Micocci, intestatario dell'utenza telefonica 348 557***, ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lazio per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Italia XXX (d'ora in avanti, Vodafone), avente ad oggetto contestazioni relative all'impossibilità di fruire di servizi on line e arbitrario addebito di una somma di denaro non prevista da contratto.

Nell'istanza anzidetta e nelle successive memorie depositate, rispettivamente, il 10 e 19 febbraio 2016, l'istante rappresentava quanto segue:

- i. in data 18.03.2014 avanzava un reclamo al fine di segnalare un'anomalia riscontrata sul sito Vodafone e, più specificamente, l'impossibilità di gestire e controllare la propria utenza on-line. La predetta segnalazione restava, però, priva di risposta da parte dell'operatore;
- ii. in data 25.04.2014 veniva avanzato un nuovo reclamo al fine di contestare l'addebito riportato in fattura relativo a "storno bancario" di euro 8,00 e, contestualmente, chiedeva la motivazione di tale pretesa a cui non seguiva una risposta esaustiva, bensì una semplice frase di rito priva di contenuto che non soddisfaceva i requisiti di una informazione completa e adeguatamente motivata come previsto dalla Delibera 179/03/CSP;
- iii. sempre in data 25.04.2014, veniva presentato, separatamente, un altro reclamo in cui l'istante eccepiva, in riferimento al pagamento dell'importo di cui alla lett.ii., le irrituali modalità di riscossione da parte dell'operatore che procedeva arbitrariamente al prelevamento di detta somma attraverso un metodo non autorizzato.

Alla luce di tali premesse, l'utente chiedeva:

- a) euro 100 per l'interruzione dei servizi da remoto ai sensi dell'art.3, co.4, All.A Del.73/11/CONS;
- b) euro 100 per la mancata fornitura del servizio di pagamento automatico;
- c) euro 8,00 a titolo di rimborso dello storno bancario;
- d) euro 900 per i due reclami non evasi, di cui alla lett. i. e iii., e per il terzo reclamo la cui risposta risultava essere di rito, di cui alla lett.ii.;

2. La posizione dell'operatore.

Vodafone, nel rispetto dei termini procedurali, ha prodotto una memoria difensiva, con documentazione allegata nella quale ha richiesto il rigetto delle domande perché inammissibili e infondate precisando quanto segue:

- i. evidenziava preliminarmente il contenuto pretestuoso dei presunti reclami del sig.Micocci, come per esempio gli 8 euro addebitati in fattura, dovuti a seguito della revoca della domiciliazione bancaria;
- ii. contestava, in riferimento alle mancate risposte ai reclami dell'utente, il principio, non sempre applicabile, dell'automatismo dell'indennizzo laddove non si ravvisi corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito e, dunque, qualora ricorra la violazione del principio di proporzionalità valutata sulla base di una serie di elementi soggettivi, oggettivi e temporali come la quantità e la qualità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio e la natura del soggetto (persona fisica o giuridica) che ha subito il pregiudizio, come da Del.n.45/10/CRL.;

- iii. deduceva l'infondatezza dei reclami per i disservizi contestati in quanto non risultavano provati e non inquadrabili nella fattispecie dei servizi accessori di cui alla Tab. A Del.73/11/CONS.
- iv.

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.

Purtuttavia, si rileva l'indeterminatezza parziale della domanda poiché taluni fatti, oggetto di doglianza, risultano essere alquanto lacunosi e generici, come di seguito riportati.

3.1 Area clienti del sito web non accessibile.

In merito a tale questione, l'utente contestava all'operatore l'impossibilità di accedere all'area clienti - sezione "assistenza.vodafone/reclamo_casa" - del sito web dell'operatore per un periodo di tempo indefinito in quanto l'anomalia segnalata partiva dal 18.03.2014 ma restava priva del relativo dies ad quem. Di fatti, sul punto, corre l'obbligo di evidenziare che l'asserito disservizio, lamentato dall'utente, risultava privo del benché minimo supporto documentale necessario a riconoscere la sussistenza dello stesso, essendosi lo stesso limitato ad allegare una sola istantanea della schermata del predetto sito web, che comunque non attestava il mancato funzionamento, in toto, dell'area clienti del sito web, che, invece, era esclusivamente limitata ad una delle funzionalità, ossia la parte delle segnalazioni inviate dalla sezione "reclami" dell'area assistenza clienti del sito web dell'operatore. Peraltro, nel caso in esame l'utente allegava la copia di una sola comunicazione, con una generica indicazione temporale, asseritamente inviata all'operatore, avente ad oggetto l'inaccessibilità al servizio assistenza/vodafone, in particolare "l'impossibilità di usufruire dei servizi on line tra cui la gestione da remoto".

Inoltre, occorre precisare che l'operatore, nelle proprie memorie difensive, eccepiva l'assoluta estraneità del "servizio da remoto" rispetto alla fattispecie dei servizi accessori contemplati nell'art.3, co.4, All.A Del.73/11/CONS, così come più volte richiamati dall'utente. Considerazione condivisibile in relazione all'automatismo della disponibilità dei servizi on line con l'attivazione dell'utenza.

Pertanto, nel caso di specie, constatata l'assoluta indeterminatezza dell'istanza e la non ascrivibilità del disservizio lamentato ad alcuna fattispecie indennizzatoria, appare evidente che non ricorrano affatto i presupposti per riconoscere l'indennizzo per l'interruzione del servizio da remoto.

3.2 Addebito storno bancario

L'istante contestava l'indebita fatturazione di euro 8,00, come riscontrato da fattura, derivante da un debito presunto di cui risultavano scaduti i termini di pagamento. Ma, pur avendo, l'utente, inoltrato il reclamo per chiedere spiegazioni circa la suddetta pretesa debitoria, nulla a riguardo gli veniva comunicato dal gestore telefonico se non per ribadire, con una generica frase di rito, "la correttezza della fattura emessa a seguito di verifiche effettuate". Dalle successive memorie difensive fornite dal gestore si evinceva che lo storno bancario fosse avvenuto in seguito alla revoca, da parte dell'utente, del sistema di pagamento precedentemente concordato. Ciò nondimeno, il gestore non dimostrava in alcun modo la fondatezza delle proprie affermazioni che risultavano prive di elementi probatori e non giustificavano, pertanto, l'addebito così dedotto.

Si ritiene, per queste ragioni, che l'operatore sia tenuto a rimborsare l'istante della somma indebitamente fatturata, equivalente ad euro 8,00.

3.3 Mancata fornitura del servizio di pagamento automatico.

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo di euro 100 per la mancata fornitura del servizio di pagamento automatico sub lett.b), si rileva che tale richiesta non sia esaudibile in quanto anch'essa fattispecie non contemplata nel Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori di cui all'allegato A della delibera 73/11/CONS.

3.4 Mancato riscontro ai reclami.

In ordine alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami dell'istante, come da questi richiesto sub d), deve rilevarsi che nel caso di specie, i reclami sono tre, in parte vertenti sul medesimo oggetto ed in parte no.

In riferimento al primo reclamo sub i), inoltrato in data 18.03.2014 al fine di segnalare un'anomalia riscontrata sul sito Vodafone e, più segnatamente, l'impossibilità di gestire e controllare la propria utenza on-line, a cui l'operatore avrebbe dovuto dare riscontro, fonda il diritto dell'utente a vedersi riconoscere un indennizzo per la mancata risposta ai sensi dell'art. 11, commi 1 e 2, Allegato A, Del. 73/11/Cons.

Si deve precisare che il dies a quo per il conteggio è dato dalla data del reclamo, ossia dal 18.03.2014, cui deve però essere aggiunto l'intervallo di 45 giorni ex Carta Servizi Vodafone e che la normativa prevede come tempo di risposta; invece, il dies ad quem dovrebbe essere quello della risposta, che però nel caso di specie non è mai intervenuta. Pertanto, deve individuarsi come giorno finale il primo momento utile in cui l'utente ha potuto avere un confronto con l'operatore, rappresentato dalla data delle udienze di conciliazione, svoltesi il 18.01.16. Conseguentemente l'indennizzo dovuto dall'operatore Vodafone per la mancata risposta al reclamo è pari ad euro 300,00.

Infine, per gli altri due reclami sub.ii) e sub .iii) del 25.04.2014, dato che attengono a problematiche connesse (mancato addebito automatico e conseguente addebito dei costi in fattura) e sono stati presentati in pari data, per cui non se ne rileva la necessità di invii distinti, si ritiene che possano sostanzialmente essere accomunati, sulla base dei motivi di contestazione conosciuti o conoscibili a tale data, e, di conseguenza, essere riconosciuto un unico indennizzo per mancata risposta ai reclami. Anche in tale ipotesi si rammenta che il dies a quo per il conteggio è dato dalla data del reclamo, cui deve essere aggiunto l'intervallo di 45 giorni previsto dalla Carta Servizi Vodafone; invece, , il dies ad quem è rappresentato dalla data dell' udienza di conciliazione, svoltesi il 18.01.2016. Di conseguenza, in tale ipotesi, l'indennizzo dovuto dall'operatore Vodafone per la mancata risposta al reclamo è pari ad euro 223,00.

4. Sulle spese di procedura.

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, nel determinare rimborsi ed indennizzi, si deve tener conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente adottato dalle parti e delle difese svolte, nonché della violazione del principio di

chiarezza degli atti ex art.16, co.2 bis, del cit.Reg. e del modesto valore del decisum, si ritiene, in considerazione del parziale rigetto della domanda, che non sia possibile disporre la liquidazione delle spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento

DELIBERA

1. L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dal sig. G. Micocci in data 21 gennaio 2016.
2. La società Vodafone è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:
 - a) euro 8,00 (otto/00) a titolo di somma ingiustificatamente fatturata;
 - b) euro 300,00 (trecento/00) per mancata risposta al reclamo del 18.03.2014;
 - c) euro 223,00 (duecentoventitre/00) per mancata risposta al reclamo del 25.04.2014;oltre interessi legali sulle somme di cui al punto a) decorrenti dalla data dell'esborso e di cui ai punti b) e c) a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
3. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP;
4. Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259;
5. La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima;
6. Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva;
7. Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Co.Re.Com. Lazio.

Roma, 23/10/2017

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto