

DELIBERA DL/131/17/CRL/UD del 23 ottobre 2017

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
S. GIORDANO / VODAFONE ITALIA XXX
(LAZIO/D/80/2016)
IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella riunione del 23 ottobre 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 S. GIORDANO presentata in data 1.2.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante ha lamentato nei confronti di Vodafone il mancato rinnovo dell’opzione “150 minuti ad 1 euro al mese” attivata in seguito ad una promozione *on line*.

Il 27.9.2015 l’utente proponeva quindi reclamo scritto, contestando la mancata attivazione e Vodafone riscontrava telefonicamente il reclamo in modo non esaustivo.

Su quanto lamentato ha chiesto:

- ripristino dell’opzione;
- indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Il tentativo di conciliazione promosso con istanza del 8.11.2015 e discusso all’udienza del 12.1.2016 si concludeva con esito negativo.

Alla luce di tali premesse l’utente chiedeva la riattivazione dell’offerta, oltre all’indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell’operatore Vodafone.

L'operatore Vodafone non ha depositato memoria difensiva né documenti, nell'ambito del presente procedimento.

3. L'esito dell'udienza di definizione.

All'udienza di definizione ex art. 16, comma 4 regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS, del 25.11.2016, Vodafone premetteva che *la promozione oggetto di istanza era collegata ad una tariffa base la cui disattivazione ne ha comportato, come naturale, la cessazione*. Proponeva il pagamento dell'indennizzo di euro 100,00 per la mancata risposta al reclamo.

L'utente si riportava ai propri scritti difensivi e non accettava la proposta transattiva di Vodafone pretendendo la somma di € 500,00.

4. 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.

4.1. Sulla richiesta di ripristino dell'opzione "150 minuti ad 1 euro al mese"

L'utente ha chiesto il ripristino dell'opzione "150 minuti ad 1 euro al mese" Vodafone si è difesa durante l'udienza di definizione assumendo che l'utente avrebbe disattivato la tariffa base con conseguente decadenza dell'opzione richiesta.

La domanda dell'utente è inammissibile per difetto di competenza per materia del CORECOM. E così.

Ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (*L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*) l'oggetto della pronuncia esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di *facere* al gestore.

4.2 Sulla mancata risposta al reclamo.

L'utente ha lamentato la mancata risposta al reclamo del 27.9.2015, chiedendo la condanna di Vodafone al pagamento del relativo indennizzo.

Il gestore telefonico nulla ha dedotto sul punto, limitandosi ad offrire in udienza di definizione del 16.11.2016 la somma di euro 100,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo.

Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (45 giorni ex Carta Servizi Vodafone – Parte III – Tutela dei diritti) 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.

Quanto alla liquidazione dell'indennizzo, occorre considerare che l'utente ha proposto il tentativo di conciliazione con istanza depositata presso il Corecom Lazio in data 8.11.2015, quando era ancora pendente il termine utile alla risposta, che scadeva il 11.11.2015: poiché la funzione

economico sociale della procedura conciliativa, analogamente al reclamo, è quella di creare un'occasione di confronto tra le posizioni dell'utente e dell'operatore, superando quindi gli strumenti contrattualmente previsti tendenti allo stesso scopo, la proposizione dell'istanza di conciliazione ancor prima dello spirare del termine per la risposta, implica rinuncia ad avvalersi del presidio contrattuale a favore della procedura contenziosa che si esaurisce, per tale fase, nell'incontro delle parti all'udienza per l'esperimento del tentativo di conciliazione. Pertanto si ritiene che il mancato adempimento spontaneo da parte dell'operatore in pendenza della procedura amministrativa non sia ragionevolmente sanzionabile.

La domanda di pagamento di un indennizzo da mancata risposta al reclamo deve pertanto essere rigettata.

5. Sulle spese di procedura.

Per le spese di procedura - considerato il comportamento processuale delle parti e le offerte conciliative e transattive formulate da Vodafone ad udienza di definizione del 25.11.2016, entrambe superiori a quanto qui disposto e rifiutate dall'utente, nonché l'esiguo valore della presente controversia - appare equo e proporzionale disporre l'integrale compensazione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

Vista la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza del sig. S. GIORDANO nei confronti della società VODAFONE ITALIA XXX, con integrale compensazione delle spese di procedura.
2. 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.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 23/10/2017

Il Presidente
Michele Petrucci
Fto

Il Dirigente
Aurelio Lo Fazio
Fto