

DETERMINA DIRETTORIALE 11/19/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/34911/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Leggeri

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)

IL DIRETTORE

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 “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, 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”, di seguito Regolamento Indennizzi;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Leggeri, del 23/10/2018 acquisita con protocollo N. 0166811 del 23/10/2018

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

L’istante, titolare di una utenza fissa e ADSL, ha richiesto in data 25 gennaio 2018 una migrazione da Tim, operatore donating, a Vodafone, operatore recipient. Al riguardo, nei propri scritti difensivi, evidenzia: - di aver presentato vari reclami, rivolti a entrambi gli operatori, al fine di ricevere adeguata informativa in merito all’ingiustificata doppia fatturazione. Tuttavia, l’istante lamenta di non aver ricevuto alcuna risposta in merito ai reclami presentati; - che, a seguito della richiesta di migrazione del 25 gennaio 2018, la linea Tim risultava disattivata. Sul punto l’istante ha rilevato che collegando il telefono alla presa adsl, come risultava dalla precedente configurazione fornita da Tim, il telefono non riceveva alcun segnale. Collegando, invece, il telefono al modem Vodafone, la linea funzionava e rispondeva il centralino Vodafone; - che a seguito della migrazione a Vodafone, l’istante sospendeva il pagamento delle fatture a Tim, nella specie le n. RZ00876288 di euro 47,54 e n. RZ01466318 di euro 49,48 e chiedeva il rimborso della fattura già pagata, la n. RZ00587536 di euro 93,63. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: i. Indennizzo per mancata/ritardata risposta ai reclami; ii. Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti; iii. Indennizzi per doppia fatturazione (storno insoluto e rimborso fatture addebitate da tim) iv. Spese di procedura

In via preliminare, Vodafone ha eccepito l’improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 non coincidenti con quelle formulate nell’istanza di conciliazione. Nel merito della controversia, Vodafone sottolinea che la migrazione del numero 0399715xxx veniva espletata in data 7 febbraio 2018 e che dalla prima fattura emessa dalla Vodafone emergeva che i canoni per il servizio decorrevano proprio dal 7 febbraio 2018 in poi. Quanto alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, la Vodafone rileva che i reclami non soddisfano i requisiti previsti dalla Carta del cliente Vodafone secondo la quale: «Il Cliente che intende presentare reclamo formale a Vodafone per aspetti legati alla fornitura del servizio può inviare un reclamo scritto alla “Casella postale 190” - 10015 Ivrea (To), tramite il sito internet www.vodafone.it, nell’apposita area “Contattaci”, App My Vodafone e Social Network (Facebook e Twitter)». Infine l’operatore sottolinea che tra la data della presentazione del reclamo e la data di risposta devono intercorrere i tempi contrattuali di 45 giorni. In fase di definizione della controversia, non essendo stato raggiunto alcun accordo transattivo, La Vodafone ha insistito pe l'accoglimento delle proprie eccezioni.

Alla luce delle risultanze istruttorie emerse in ambito procedimentale le richieste di parte istante possono essere soltanto parzialmente accolte, per le motivazioni di seguito riportate. In via preliminare, non può essere accolta l'eccezione avanzata dalla Vodafone circa l'inammissibilità dell'istanza di definizione in quanto non corrispondente a quella formulata in sede di conciliazione. Infatti, la parte che eccepisce l'inammissibilità delle richieste avverse ha l'onere di circostanziare le proprie argomentazioni affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità possano essere oggetto di valutazione da parte dell'Autorità; al contrario, generiche eccezioni non suffragate da fatti circoscritti e non motivate risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano accoglimento. Sempre in via preliminare, con riferimento all'eccezione formulata da parte istante circa la tardività delle memorie depositate da Vodafone, occorre chiarire che, sebbene meritevole di accoglimento sotto il profilo procedurale, questa risulta superata dalle evidenze probatorie di tipo documentale presenti agli atti e depositate dall'utente medesimo. Difatti, da queste emerge come la responsabilità sia addebitabile esclusivamente all'operatore Tim donating, il quale, dopo l'espletamento della procedura di migrazione, avvenuta in data 7 febbraio 2018, ha continuato a emettere fatture nonostante, come evidenziato dall'utente stesso, dopo il completamento della operazione di migrazione la linea dell'operatore Tim risultasse disattivata. A ciò si aggiunga che l'operatore Tim ha già provveduto in via conciliativa al ristoro delle richieste avanzate dall'utente, come emerge dalle risultanze documentali di cui al procedimento GU14/33738/2018. Pertanto, le richieste sub ii) e iii) non possono trovare accoglimento nei confronti di Vodafone e come tali vengono rigettate. Per quanto riguarda, invece, la richiesta sub i), la stessa deve essere accolta, come di seguito precisato. Si rileva in primis che l'utente ha provveduto a inoltrare via pec reclamo alla Vodafone in data 27 aprile 2018. Non si ritiene di accogliere l'eccezione dell'operatore sulla inammissibilità dell'inoltro del reclamo in quanto l'utente avrebbe utilizzato una modalità diversa indicata dalla Carta dei servizi Vodafone. Si osserva che l'indirizzo vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it è comunque riconducibile all'operatore, in quanto è espressamente richiamato anche nell'apposito registro online "INI PEC", Indice Nazionale degli Indirizzi di Posta Elettronica Certificata, istituito dal Ministero dello Sviluppo Economico e destinato alla ricerca degli indirizzi di posta elettronica certificata delle imprese che si intende contattare. Si aggiunga, inoltre, che l'operatore non ha provato di aver inviato all'utente la propria Carta servizi e quindi non ha dimostrato la consapevolezza dell'utente in ordine alla informativa contrattuale, ritenendosi, a maggior ragione, valido il reclamo in oggetto, seppur inviato attraverso una modalità diversa da quella prevista dalla carta dei servizi, e purtuttavia idoneo a rendere edotto l'operatore del disservizio prodotto (cfr. Delibera n. 14/17/CONS). Poiché dagli atti risulta quindi incontestato che l'operatore Vodafone non abbia provveduto a rispondere al reclamo inoltrato dall'utente, ai sensi dell'art. 12, del Regolamento indennizzi, l'operatore medesimo è tenuto a corrispondere un indennizzo per un importo pari ad euro 270,00, calcolato nella misura di 2,50 euro al giorno per 108 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 27 aprile 2018 (data di reclamo) al 1 ottobre 2018 (data in cui si è svolto il tentativo di conciliazione); da detto periodo sono stati detratti 45 giorni, termine massimo per la risposta dei reclami da parte di Vodafone. In merito alla richiesta sub iv) sulla liquidazione delle spese di procedura si dispone il pagamento di euro 50,00.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 23/10/2018, è tenuta a 1. Il parziale accoglimento dell'istanza della sig.ra Leggeri nei confronti della società Vodafone S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa. 2. La società Vodafone S.p.A. è tenuta a corrispondere, tramite bonifico o assegno bancario, il seguente importo con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. Euro 270,00 (duecentosettanta/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo. ii. Euro 50,00 (cinquanta/00) per spese di procedura.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Per il direttore
Enrico Maria Cotugno