

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/278342/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Vanacore - 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 Vanacore, del 13/05/2020 acquisita con protocollo N. 0206981 del 13/05/2020

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 avente n. 0818016xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. in data 10 gennaio 2019 ha aderito a una offerta contrattuale di Vodafone Italia S.p.A. (d’ora in poi, Vodafone) denominata “Internet Unlimited+” (velocità fino a 20 Mb/s) al costo di euro 24,90 mese. Contestualmente, si impegnava ad acquistare in promozione un terminale Samsung Galaxy J3 2017 con rata pari a euro 5,98 mese; le veniva quindi consegnata una SIM dati compresa gratuitamente nel canone con 30 giga al mese per navigare in mobilità. b. Fin dalla data di sottoscrizione del contratto, tuttavia, l’istante ha riscontrato disservizi totali sulla componente voce e internet, che ha quindi provveduto a segnalare innumerevoli volte al servizio clienti 190. c. Nonostante la cliente non fosse stata messa in condizione di utilizzare i servizi di Vodafone, quest’ultima ha comunque emesso fatture riguardanti il servizio voce e dati. d. L’istante è stata quindi costretta a sospendere i pagamenti e a inviare disdetta contrattuale perdendo definitivamente la numerazione di cui era titolare. e. Attualmente riceve continui contatti da parte di società di recupero credito. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. Lo storno delle fatture emesse da Vodafone per i servizi voce, ADSL e SIM dati, mai utilizzati dalla scrivente. ii. Il ritiro della pratica accesa da Vodafone Italia presso società di recupero del credito. iii. L’indennizzo per la mancata attivazione dei servizi voce e dati con l’interruzione totale dei suddetti servizi dalla data di attivazione del contratto del 05/02/2019 fino alla disdetta del 20/06/2019. iv. L’indennizzo per la mancata portabilità del numero 0818016xxx e per la perdita dello stesso.

L’operatore Vodafone, nell’ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue. In primo luogo, l’operatore ha eccepito che «(...) non risulta alcun reclamo in atti relativo a quanto lamentato e tale da giustificare il riconoscimento di un indennizzo ... Ad ogni modo, si fa presente che, a seguito di richiesta del 4 febbraio 2019, la migrazione della linea con numero 0818016xxx si espletava regolarmente in data 15 febbraio 2019, dunque nelle tempistiche contrattuali. Del tutto priva di pregio appare, quindi, la contestazione relativa alla mancata attivazione, in quanto oltremodo generica e carente di qualsiasi fondamento in fatto e diritto. Con riferimento ai disservizi, si evidenzia che non risultano aperture di TT antecedenti al recesso del 20 giugno 2019, regolarmente gestito con la cessazione del servizio in data 20 luglio 2019. ... Del pari priva di pregio,

poi, la richiesta di indennizzo per la perdita del numero, tenuto conto che l'istante stessa ne ha richiesto la disattivazione (peraltro, non è neanche fornita prova della storicità dell'instestazione del numero)...». Alla luce di quanto rappresentato, l'operatore ha chiesto il rigetto della domanda e l'archiviazione del procedimento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. In via preliminare, deve rilevarsi che dal quadro istruttorio allegato agli atti risulta che l'operatore Vodafone, in qualità di recipient, in data 05.02.2019 abbia ricevuto richiesta di migrazione in, e che la stessa abbia completato la procedura di migrazione in data 15.02.2019, quindi nei tempi regolamentari previsti (cfr. schermata di gestione deposita agli atti in data 07.07.2020, n. prot. 0291212). Tuttavia, a fronte delle doglianze dell'istante relative al mancato funzionamento del servizio voce e dati per tutta la durata del rapporto contrattuale (come riportato anche nel documento di disdetta contrattuale allegato il 07.07.2020, n. prot.: 0291214), l'operatore non ha assolto ad alcun onere probatorio, non avendo dato dimostrazione del funzionamento e dell'avvenuta erogazione del servizio medesimo. Né dalle fatture allegate dall'operatore si evince alcun consumo di traffico, anzi dalla lettura delle medesime si rileva che gli importi conteggiati riguardano sostanzialmente costi fissi (id est, contributi di attivazione, contributi di disattivazione, spese invio fattura) mentre non risulta riportata alcuna voce correlata all'utilizzo effettivo di traffico. Si ritiene, pertanto, che l'operatore – ai sensi dell'art. 1218 c.c. e della costante giurisprudenza della Cassazione, il cui orientamento è stato fatto proprio dall'Autorità – avrebbe dovuto assumere un comportamento collaborativo, nonché ottemperare all'onere probatorio su di esso gravante, dimostrando la regolare fruizione del servizio rispetto al quale ha emesso fatturazione. Ciò premesso, le richieste di cui ai punti sub i. e ii. meritano accoglimento, e per l'effetto si dispone l'obbligo di storno/rimborso, in capo a Vodafone, di tutti gli importi fatturati a far data dal sorgere del rapporto contrattuale e sino a chiusura del medesimo, pari a euro 544,26. Da tale importo andranno sottratti, ai sensi della delibera 487/18/CONS, le rate residue relative ai prodotti acquistati congiuntamente al servizio principale (nello specifico, terminale Samsung), che restano a carico dell'istante. Con regolarizzazione della posizione amministrativo contabile dell'istante e recupero della pratica di recupero del credito in esenzione spese. La richiesta di cui al punto sub iii., relativa al riconoscimento dell'indennizzo per malfunzionamento dei servizi (ex art. 6 del Regolamento sugli indennizzi), non può invece essere accolta, per le motivazioni di seguito riportate. Sul punto occorre richiamare l'art. 14, comma 4 del Regolamento sugli indennizzi, in base al quale «Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte». Tale art. va letto in combinato disposto con l'art. 13, comma 1 del Regolamento medesimo, in base al quale «Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente». Dalla istruttoria svolta e, come confermato in sede di udienza, non sussistono agli atti reclami scritti dell'istante. Per l'effetto, la relativa richiesta di indennizzo non può essere accolta in questa sede. Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto sub iv. non può trovare accoglimento, in quanto dal corredo istruttorio non risulta prova di alcun tentativo da parte dell'utente di recuperare il numero, in seguito alla disdetta inviata, nè tantomeno della storicità del numero.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 13/05/2020, è tenuta a stornare le fatture emesse relative al periodo di durata del rapporto contrattuale, con conseguente rimborso delle somme eventualmente corrisposte, da cui andranno detratte le spese relative alle rate del terminale, regolarizzando la posizione contabile dell'istante con ritiro della pratica di recupero crediti. La predetta 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.

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.

Il direttore
Mario Staderini