

DETERMINA DIRETTORIALE 151/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/440356/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA P.L. - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 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. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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. 238/21/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente P.L., del 07/07/2021 acquisita con protocollo n. 0297432 del 07/07/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza fissa n. 0984456xxx, ha rappresentato quanto segue: a. l’utente, cliente dell’operatore TIM, nel corso della procedura di passaggio all’operatore Vodafone ha subito l’interruzione della linea (voce e dati) dall’8 al 26 ottobre 2020; b. l’istante, malgrado i numerosi reclami formulati tramite call center, e-mail e chat, non ha mai ricevuto spiegazioni in ordine al disservizio. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. il rimborso delle somme illegittimamente percepite dall’operatore per i periodi di completa interruzione dei servizi di linea dati e voce, quantificato in euro 50,00; ii. la liquidazione di un indennizzo per la completa interruzione del servizio voce dall’8 al 26 ottobre 2020, quantificato in euro 108,00 (euro 6,00x18gg) ai sensi dell’art. 6, comma 1, dell’allegato A della delibera n. 347/18/CONS; iii. la liquidazione di un indennizzo per la completa interruzione della connessione internet dall’8 al 26 ottobre 2020, quantificato in euro 108,00 (euro 6,00x18gg) ai sensi dell’art. 6, comma 1, dell’allegato A della delibera n. 347/18/CONS; iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, quantificato in euro 300,00; v. tutti gli indennizzi previsti per legge.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che la linea 0984456xxx è stata regolarmente importata in Vodafone, con migrazione espletata in data 8 ottobre 2020, nelle tempistiche contrattuali. Successivamente alla migrazione, è stato aperto un trouble ticket TTM, chiuso il 26 ottobre 2020 a seguito dell'intervento tecnico di Telecom, per disservizio sulla tratta; l'utente ha confermato in tale data il corretto funzionamento della linea. Vodafone ha rappresentato, poi, che la linea è stata disattivata per migrazione verso altro gestore in data 10 dicembre 2020. Nel sottolineare che la società ha messo in atto tutte le iniziative a sua disposizione per risolvere il disservizio lamentato dall'istante, l'operatore ha precisato di aver già riconosciuto gli indennizzi come previsti dalla Carta del Cliente, per un totale di euro 110,00 (euro 10,00 per 11 giorni lavorativi di disservizio escludendo, i giorni festivi e i quattro giorni per la risoluzione) mediante accredito sulla fattura AN00697847 del 14 gennaio 2021. Vodafone ha ritenuto, poi, destituita di fondamento la domanda di rimborso parziale delle fatture, quantificata del tutto arbitrariamente in euro 50,00, in quanto la richiesta dell'istante risulta oltremodo generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito agli asseriti errori di fatturazione. L'operatore ha rilevato, altresì, che non è dato evincere l'ammontare esatto degli importi contestati in fattura né a quali voci siano riferiti. Vodafone ha evidenziato, inoltre, che l'istante ha sospeso integralmente il pagamento dell'ultima fattura (AN00697847 del 14 gennaio 2021) per un importo di euro 250,09. Nel caso in esame, l'operatore ha rilevato che la fattura AM21257110 del 13 novembre 2020 – unica oggetto della contestazione di cui al GU14 – contiene addebiti per il canone Internet Unlimited relativo al periodo 13 ottobre/9 novembre 2020 per euro 15,48 iva esclusa e riporta traffico in fattura dal 26 ottobre 2020. Quanto alla fattura del 14 gennaio, Vodafone ha eccepito che i costi di recesso e disattivazione sono totalmente conformi a quanto previsto dal c.d. Decreto Bersani e che le rate residue del costo di attivazione della linea fissa (servizio Ready) sono dovute. Alla luce di tanto, Vodafone ha ribadito la correttezza della fatturazione emessa. L'operatore ha contestato, infine, la richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, atteso che le segnalazioni dell'istante sono state gestite per facta concludentia con la risoluzione del disservizio e il riconoscimento degli indennizzi.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. In via preliminare, si deve far presente che, con istanza del 3 settembre 2021, l'utente ha avviato una ulteriore procedura di definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia S.p.A., avente a oggetto le doglianze riferite alla citata fattura AN00697847 del 14 gennaio 2021 (CORECOM Calabria - GU14/453628/2021). Pertanto, si precisa che alcuna valutazione sarà svolta in merito alla predetta questione, richiamata da Vodafone nelle memorie in atti, in quanto estranea al presente procedimento. Nel merito, si rileva che restano incontestate le doglianze dell'utente relative all'interruzione dei servizi sulla linea 0984456xxx, a far data dalla migrazione della stessa in Vodafone (8 ottobre 2020) e fino al 26 ottobre 2020, data di risoluzione del disservizio. Al riguardo, Vodafone ha riferito in memoria di aver aperto un trouble ticket l'8 ottobre 2020 - come si evince anche dalle schermate di sistema prodotte dall'operatore - limitandosi poi a dichiarare, genericamente, che la problematica è stata risolta il 26 ottobre 2020 a seguito dell'intervento tecnico di Telecom per un disservizio sulla tratta. Occorre evidenziare, inoltre, che nella fattura allegata da Vodafone, relativa al periodo 30 settembre-9 novembre 2020, non è presente volume di traffico generato dall'utenza di cui si controverte, riferito al periodo interessato. A ogni modo, appare dirimente, ai fini del riconoscimento della responsabilità, il fatto che Vodafone abbia riconosciuto all'utente un indennizzo - secondo quanto previsto dalla Carta del Cliente - di euro 110,00 (centodieci/00), tramite storno, nella fattura AN00697847 del 14 gennaio 2021. Si precisa, al riguardo, che l'indennizzo è stato corrisposto prima dell'instaurazione della controversia, atteso che lo storno è stato effettuato nella fattura del 14 gennaio 2021 (relativa al periodo 10 novembre – 9 gennaio 2021, con scadenza 3 febbraio 2021) e che l'istante ha presentato l'UG (399792/2021) solo in data successiva, il 26 febbraio 2021. Tanto premesso, per quanto concerne la richiesta di cui al punto i., relativa al rimborso delle somme illegittimamente percepite dall'operatore per i periodi di completa interruzione dei servizi voce e dati, quantificato dall'utente in euro 50,00, si ritiene che la stessa - pur nella genericità della domanda dell'istante - possa trovare parziale accoglimento, atteso che, in mancanza della prestazione, non è legittimo esigere il pagamento della stessa. Pertanto, Vodafone sarà tenuta al rimborso parziale dei canoni addebitati all'utente per la numerazione 0984456xxx, indicati nella fattura AM21257110 del 13 novembre 2020, da computarsi per il numero di giorni pari a 18 (dall'8 al 26 ottobre), corrispondenti al periodo di mancata fruizione dei servizi. Le richieste dell'istante sub ii. e iii. non possono essere accolte ai sensi dell'articolo 2, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, in base al quale: "Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità

e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto stabilito all'articolo 3". Nel caso di specie, Vodafone ha provveduto, prima dell'instaurazione della controversia, al riconoscimento degli indennizzi in favore dell'utente, come previsti dalla Carta del Cliente, per l'interruzione del servizio. Si rammenta che l'utente ha avviato un ulteriore procedimento nei confronti dell'operatore Vodafone, concernente le contestazioni relative alla fattura AN00697847 del 14 gennaio 2021, nella quale è stato stornato l'indennizzo riconosciuto. La richiesta sub iv. non può essere accolta, atteso che le segnalazioni e i reclami dell'8, 9, 10, 11 e 13 ottobre 2020, attinenti all'interruzione dei servizi, hanno trovato riscontro, per facta concludentia, entro il termine che l'operatore si riserva per dare riscontro al reclamo. Infine, la richiesta sub v. formulata dall'istante non può essere accolta in quanto estremamente generica e non suffragata da documentazione a supporto della richiesta medesima.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 07/07/2021, è tenuta a rimborsare all'utente, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i canoni addebitati all'utente per la numerazione 0984456xxx, indicati nella fattura AM21257110 del 13 novembre 2020, per il numero di giorni di mancata fruizione dei servizi, pari a 18, segnatamente dall'8 al 26 ottobre 2020.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Giovanni Santella