

DETERMINA Fascicolo n. GU14/432902/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXXXXXXXXX P. - 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, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

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”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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;

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente XXXXX P. , del 11/06/2021 acquisita con protocollo n. 0263740 del 11/06/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente lamenta di aver attivato nel mese di febbraio 2018, con Operatore Vodafone, l’abbonamento “Iperfibra family” per la numerazione 06.XXXXXX 8 abbinata con SIM mobile n. 3XXXXXXX. Tuttavia, nonostante la SIM non fosse stata consegnata, l’Operatore addebitava in fattura i relativi costi del servizio i quali venivano cessati solo con decorrenza dal 7 febbraio 2019. L’utente precisa di aver comunque pagato le fatture stornando i costi dell’utenza mobile. Nel mese di novembre 2019, dopo l’ennesima anomala fatturazione decideva di

migrare ad altro operatore con contestuale restituzione del modem ma riceveva fatture con addebito penali e costi non giustificati. In data 3 marzo 2020, dopo un sollecito di pagamento inoltrava reclamo scritto il quale rimaneva privo di riscontro. Premesso quanto sopra richiedeva: i. indennizzo per mancata attivazione servizio; ii. indennizzo per malfunzionamento; iii. rimborso somme pagate e non dovute; iv. storno insoluto; v. indennizzo omessa risposta al reclamo; vi. spese di procedura.

Si costituiva con memoria di parte del 15.09.2021 l'Operatore VODAFONE, il quale in merito alla contestata omessa attivazione della SIM mobile eccepiva la mancata presenza di idonee e tempestive contestazioni del disservizio a cura dell'utente. Sul punto, l'Operatore osservava che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, l'utente ha in ogni caso l'onere di presentare reclamo per addebiti non riconosciuti entro 45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli sulle note oggetto di contestazione. Ed infatti, la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze. In merito alla richiesta di storni dell'insoluto e rimborso di somme non dovute, la VODAFONE eccepiva come la richiesta dell'utente fosse generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in relazione agli asseriti e non provati errori di fatturazione. Sul punto contestava come neppure fosse stato specificato l'esatto importo degli addebiti contestati nelle fatture, a quali voci fossero attinenti e quali le fatture effettivamente contestate. Ad ogni buon conto, anche in relazione a tale problematica, rilevava che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risultava essere pervenuto al Gestore in relazione a tale problematica. A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle suddette condizioni, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. Con espresso riferimento al lamentato addebito di penali per il recesso del rapporto, la Vodafone precisava di non aver addebitato alcuna penale ma semplicemente i costi ancora dovuti (che la parte stava pagando ratealmente) per l'attivazione, e quelli relativi al passaggio dell'utenza al nuovo operatore. Anche in relazione alla richiesta di indennizzo per malfunzionamento della linea, l'Operatore contestava l'omessa produzione di reclami o segnalazioni a contestazione del lamentato disservizio. In ultimo, relativamente alla richiesta di un indennizzo per mancata risposta ai reclami, l'Operatore eccepisce che l'unico reclamo allegato dall'istante è del 3.03.2020 e che lo stesso veniva riscontrato con proposta di accordo bonario di cui alla PEC del 24.04.2020 (che deposita). Sotto il profilo amministrativo e contabile l'Operatore convenuto precisava che l'utente è ormai disattivo e che risulta presente un insoluto a suo carico per € 172,45, nei confronti del quale richiede la parziale compensazione con le somme oggetto di condanna di Vodafone ad eventuali indennizzi.

All'esito dell'istruttoria e dalla disamina degli atti e dei documenti presenti nel procedimento è possibile accogliere parzialmente la domanda di parte ricorrente, nei limiti di seguito riportati. Preliminarmente, per quanto attiene le domande di indennizzo contenuto sub. i e ii. dell'istanza introduttiva, si osserva che le stesse non possono essere accolte per le motivazioni di seguito precisate. Dalla disamina della documentazione istruttoria, infatti, emerge che l'unico reclamo allegato dall'istante è quello del 3.03.2020, inoltrato a mezzo dell'Associazione dei Consumatori A.E.C.I. a contratto ormai cessato (per intervenuta migrazione del servizio) ed a distanza di oltre un anno dalla lamentata omessa attivazione del servizio mobile (risalente al mese di febbraio 2018). E non solo. L'omessa contestazione degli episodi di malfunzionamento della linea, in uno alla generica (rectius: omessa) indicazione dei periodi di disservizio, rendono la domanda del tutto inammissibile per genericità della stessa. Ed invero, deve osservarsi che nell'ipotesi di disservizio è onere dell'utente specificare – in relazione a ciascun inadempimento dedotto – l'arco temporale di interessamento, al fine di delineare e delimitare l'oggetto della richiesta. Inoltre, l'assenza di contestazioni scritte impedisce la ricostruzione fedele dei fatti e i giorni effettivi interessati dal disservizio. Ed infatti, ai fini della liquidazione dell'indennizzo per preteso disservizio l'istante deve provare di aver effettuato la relativa segnalazione all'operatore. Sul punto si è già pronunciato lo stesso Corecom Lazio rilevando che "...la richiesta di indennizzo per il disservizio occorso non è fondata in quanto nessuna segnalazione di disservizio è mai pervenuta dall'utente...allo stato degli atti pertanto non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per l'asserito disservizio a causa della mancata messa in mora dell'operatore ad intervenire sul guasto" e ancora nella medesima pronuncia si legge "Dalla lacunosa e scarna rappresentazione dei fatti di controversia da parte dell'utente non si evince alcun reclamo che potesse mettere l'operatore in condizione di risolvere la problematica o diversamente di comunicare l'eventuale impossibilità della prestazione; l'utente si limita ad accennare... di aver segnalato la cosa... denza depositare alcunché, ne ha circostanziato quanto dedotto, con data è contenuto del reclamo" (DL/184/15/CRL). In merito, non possono non essere richiamate le considerazioni costantemente

espresse dall'Autorità secondo cui in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorché venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema. In materia, ci si riporta altresì all'esaustiva raccolta di pronunce dell'Agcom che corroborano l'orientamento ormai consolidato secondo cui gli indennizzi – laddove accertata la responsabilità del gestore – vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n.65/15/CIR, n. 22/16/CIR). La tardiva contestazione delle fatture, anche a voler prescindere dalla potenziale lesione del diritto di difesa della società convenuta, è dirimente ai fini della decisione, anche alla luce dello sbarramento previsto dall'art. 14 dell'All. A alla delibera n. 347/18/CONS (“Esclusione degli indennizzi”), il quale al comma 4 espressamente prevede l'esclusione degli “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 venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”. Pertanto, se da un lato è materialmente impossibile quantificare gli indennizzi per l'omessa indicazione dei giorni di disservizio, dall'altro la richiesta stessa è inammissibile stante l'invio di un solo reclamo a distanza di oltre 24 mesi dalla contestata mancata attivazione dell'utenza mobile. La contestazione avvenuta solo dopo aver ricevuto la richiesta di recupero crediti per la fattura di chiusura conto, emessa a contratto già cessato, lascia infatti presupporre con ragionevole dubbio che i disservizi in parola venissero strumentalmente contestati solo a posteriori dall'utente con il mero scopo di evitare il pagamento della citata fattura. Tali incongruenze ed approssimazioni, in mancanza di ulteriori elementi specifici, rendono le richieste dell'utente non meritevoli di accoglimento. iii. Sulla richiesta di “rimborso di somme pagate non dovute” la domanda è inammissibile per patente genericità della stessa. Con riferimento al caso di specie, infatti, per ottenere il rimborso richiesto l'istante avrebbe dovuto precisare i costi, depositare le fatture per le quali si chiedeva la restituzione e versare in atti, quantomeno le copie delle ricevute dei pagamenti asseritamente effettuati, prove che, invece, non risultano essere state allegate. Tuttavia, si osserva come dirimente sul punto, ai fini della valutazione di infondatezza della domanda, è in ogni caso la dichiarazione della stessa parte istante la quale assume di non aver pagato alcun corrispettivo in relazione alla contestata utenza mobile. iv. Anche la domanda di storno dell'insoluto, prima che genericamente formulata, risulta all'evidenza documentale priva di fondamento. L'utente ha lamentato in relazione al codice cliente 1.5855169, la fatturazione di chiusura conto Vodafone, in quanto contenente addebiti per costi di recesso e/o disattivazione senza circoscrivere il lasso temporale di riferimento e senza allegare alcuna documentazione che comprovasse le proprie richieste e doglianze. L'utente, in questa sede, avrebbe dovuto precisare le singole voci contestate per le quali ha chiesto il rimborso, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità degli addebiti eseguiti. Sul punto, l'utente si è limitato a richiedere lo storno dell'insoluto ed a depositare la fattura contestata oltre alla lettera di recupero crediti. Ad ogni buon conto, si rileva che dalla disamina della fattura versata in atti si evince che l'Operatore non ha addebitato penali ma i costi ancora dovuti per la parte rateale (ed ancora in corso di escussione) per l'attivazione dell'abbonamento, oltre a quelli relativi per il passaggio dell'utenza al nuovo operatore nella misura di € 22,95. Sul punto si osserva che la somma di € 19,67 contabilizzata sotto la voce “recesso anticipato” veniva fatta oggetto di storno – e quindi annullata – all'interno della stessa fattura. Alla luce delle dette motivazioni, la domanda di storno non può essere accolta. v. La domanda di indennizzo per omessa risposta al reclamo, invece, è fondata. Ed invero, gli Operatori Telefonici dispongono di un termine di 45 giorni prima di poter tempestivamente rispondere alle doglianze dell'utente. Nel caso di specie l'intervallo di tempo risulta superiore ai termini minimi previsti dal Regolamento e dalla Carta dei Servizi, in quanto il riscontro al reclamo del 3.03.2020 avveniva solo il 24.04.2020, ovvero a distanza di 52 giorni dall'invio della contestazione, con sette giorni di ritardo. Posta la tardività della risposta deve essere richiamato l'art. 12 comma 1 dell'All. A Del. 347/18/CONS in forza del quale: “L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300”. Va dunque accolta la richiesta di un indennizzo per la tardiva risposta al reclamo, quantificabile nella misura di € 17,50, prevista dall'art. 12 Del. indennizzi cit. vi. Infine, per quanto riguarda la richiesta di riconoscimento delle spese di procedura, si precisa che la stessa non può essere accolta attesa la natura gratuita della procedura telematica del ConciliaWeb e l'assenza in atti di spese documentate e giustificate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 11/06/2021, è tenuta a corrispondere all'utente i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza ed entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento: i. Euro 17,50 (diciassette/50) a titolo di indennizzo per la ritardata risposta al reclamo, ex art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

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
Roberto Rizzi