

DETERMINAFascicolo n. GU14/336594/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Pxxx M.

R. - 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 Pxxx M. R., del 07/10/2020 acquisita con protocollo n. 0412806 del 07/10/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’istante ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia SpA, di seguito per brevità “Vodafone”, il malfunzionamento della linea; l’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite; la mancata risposta a n. 4 reclami; la modifica delle condizioni contrattuali; la mancata attivazione del servizio; l’addebito per costi di recesso. In particolare, nell’istanza introduttiva del

procedimento si è riportata al contenuto e alle richieste di cui ai reclami in atti, quantificando i rimborsi e gli indennizzi richiesti in euro 5.000.0.

2. La posizione dell'operatore Vodafone. Vodafone ha dedotto, nella propria memoria difensiva, in via preliminare, in merito alle domande avanzate dalla parte ricorrente, che la richiesta di euro 5.000,00 formulata dalla sig.ra Paone si palesa come meramente risarcitoria e, quindi, esula dalle competenze dell'Autorità ai sensi della Delibera 353/2019/CONS. In via preliminare ha eccepito, altresì, l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Ha rilevato di aver provveduto ad applicare le condizioni contrattuali pattuite nella proposta di abbonamento sottoscritta dall'istante. Ha posto, poi, in rilievo che in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto le singole fatture emesse possono essere comunque contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente. Ha evidenziato che sui sistemi non risultano presenti eventuali segnalazioni aventi ad oggetto disservizi o malfunzionamenti, come provato dalla schermata anagrafica acclusa alla memoria difensiva. La società, inoltre, ha rilevato di aver regolarmente provveduto ad attivare i servizi richiesti dalla Sig.ra Paone nel rispetto delle tempistiche previste dalla normativa di settore. Ha altresì rilevato di aver riscontrato i reclami di parte ricorrente con apposite missive nonché mediante il riconoscimento di un importo di euro 300,00 a titolo fidelizzativo. Ha dedotto, inoltre, nel merito, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso e rilevato la mancanza di una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla Delibera 353/2019/CONS e la mancanza di prove. In ultima analisi ha eccepito che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno ai sensi dell'art. 1227 c.c. Ha precisato essere l'utente attualmente disattivo e risultare presente un insoluto di euro 88,80. Ha concluso, infine, in via principale, per il rigetto di tutte le domande dell'utente ed in subordine per lo storno dell'eventuale somma oggetto di delibera dall'importo totale insoluto, pari all'importo di euro 88,80.
3. Motivazione della decisione Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Sempre in via preliminare, deve ritenersi inammissibile, in quanto generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Vodafone Italia S.p.A. circa l'inammissibilità e l'improcedibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione. La parte che eccepisce la inammissibilità delle avverse richieste ha l'onere di indicare almeno le richieste contestate, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità delle domande possano essere oggetto di pronuncia; al contrario, in caso di generica formulazione, dette eccezioni non possono trovare accoglimento. Tanto dicasi anche per l'eccezione di inammissibilità relativa alla richiesta risarcitoria, che non risulta affatto formulata nell'istanza dell'utente, e comunque, anche laddove vi fosse, secondo le Linee Guida di cui alla Delibera n. 276/13/CONS, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione del maggior danno. L'istanza può essere parzialmente accolta per i motivi e nei termini che seguono. Ai sensi dell'art. 16, comma 2, Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS, nella procedura di definizione, gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. Orbene, nel caso di specie, l'utente, ai fini della ricostruzione dei fatti contestati e delle proprie richieste, nella propria istanza (formulario) ha rinviato ai reclami in atti - che però non risultano depositati - omettendo del tutto la ricostruzione dei fatti. Soltanto in sede di memorie di replica ha provveduto alla ricostruzione delle vicende, alle contestazioni ed alla puntualizzazione delle richieste. Ciò in palese violazione del principio del contraddittorio e del diritto alla difesa, dal momento che l'operatore non aveva un ulteriore termine a disposizione per poter controdedurre ed argomentare. Manca, inoltre, la prova dei disservizi lamentati, nonché dei reclami invocati. Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere

condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo. (Agcom Delibera n. 3/11/CIR. Conformi: Agcom Delibera n. 50/11/CIR Agcom Delibera n. 14/12/CIR Agcom Delibera n. 24/12/CIR Agcom Delibera n. 28/12/CIR Agcom Delibera n. 34/12/CIR Agcom Delibera n. 38/12/CIR). ** *** ** L'utente ha dedotto già nell'istanza introduttiva di aver presentato reclami in data 11/03 - 25/06 - 20/12 e 05/11 2019, tutti rimasti privi di riscontro. Detti reclami non risultano documentati in atti. Purtroppo, Vodafone ha prodotto due lettere di risposta indirizzate all'indirizzo pec del delegato dell'utente che fanno riferimento a reclami del 11/03 - 16/04 e 25/06 2019, senza allegare né la relativa ricevuta di accettazione né il relativo avviso di consegna, e di cui parte istante non ha riconosciuto la ricezione. Pertanto, non risultando provato l'invio e la ricezione delle predette risposte e risultando, invece, indirettamente confermata la sussistenza e la ricezione dei reclami citati dall'operatore, merita accoglimento la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 12 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" da quantificarsi in euro 300,00, essendo il calcolo pro die superiore al tetto regolamentare, in applicazione dell'articolo 12 del Regolamento Indennizzi. Spese di procedura compensate. Corre l'obbligo di segnalare, infine, che le domande formulate dall'operatore non possono essere considerate in quanto il Corecom non può pronunciarsi circa la pretesa creditoria avanzata dall'operatore nei confronti dell'utente, poiché nell'ambito della procedura di definizione delle controversie non possono essere prese in considerazione domande riconvenzionali. (Corecom Lombardia Delibera n. 16/12).

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 07/10/2020, è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di € 300,00 maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza. Spese di procedura compensate.

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

f.to