

DETERMINA Fascicolo n. GU14/464696/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Fxxx****M. - 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 Fxxx M. , del 11/10/2021 acquisita con protocollo n. 0401877 del 11/10/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante. L’istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: “contestazione della fattura n. AN02242064 di € 328,33 euro dove sono inseriti costi non dovuti, causa continui malfunzionamenti segnalati più volte al numero verde, infatti, la connessione internet è stata più volte assente e spesso al di sotto del contratto sottoscritto in sede contrattuale. In data 10 febbraio 2021 si inviava reclamo scritto in cui l’istante si rendeva anche disponibile al pagamento delle rate relative al telefonino

acquistato per un importo di € 132,81 ma invano. Si chiede pertanto di provvedere allo storno dell'importo della fattura sovrascritta, indennizzi per i malfunzionamenti subiti per mesi che hanno portato l'istante a una migrazione del servizio ad altro operatore e indennizzi per i reclami esperiti mai evasi.". Con relative richieste: (i) storno parziale insoluto e rimborso somme pagate; (ii) indennizzi per malfunzionamenti e mancata risposta ai reclami (iii) spese di procedura

2. Posizione dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. La convenuta, in primo luogo, rileva "l'inammissibilità/improcedibilità del presente procedimento di definizione poiché l'istanza introduttiva non è conforme a quanto previsto e statuito dagli artt. 6, comma 1, e 14, comma 3, della Delibera 353/2019/CONS. Nel caso di specie, difatti, la quantificazione del petitum appare assolutamente possibile poiché le contestazioni dell'utente si riferiscono a fatti asseritamente già accaduti. si eccepisce, inoltre, 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. l'odierna esponente evidenzia, nel merito, l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del Sig. Fanucci e nella relativa fatturazione. Vodafone, pertanto, contesta fermamente le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi.". In conclusione, chiede il rigetto di ogni avversa pretesa.
3. Motivazione della decisione Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Preciso ciò, sul piano istruttorio va rilevata l'incompletezza e l'insufficienza del quadro probatorio, circostanza che, di fatto, rende obiettivamente difficoltoso procedere ad un'analisi compiuta della vicenda in esame. In tale caso si ritiene di interpretare l'istanza in parola nel senso più logico e pertinente, nell'ottica del principio del favor utentis, in ossequio al quale, com'è noto, occorre limitare le pronunce di improcedibilità e, viceversa, salvaguardare il più possibile gli effetti dell'istanza. Si veda sul punto quanto affermato dal Corecom Toscana nella Determina n. 8/12: "Anche qualora l'utente non abbia compilato in modo diligente il formulario per la proposizione dell'istanza di definizione della controversia, non descrivendo descritto chiaramente i fatti e non formulando in maniera specifica le proprie richieste, la domanda deve comunque ritenersi ammissibile e procedibile, in forza di quanto disposto dall'allegato A della delibera Agcom n. 529/09/CONS "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", al cui punto III.1.2. "Contenuto e qualificazione delle istanze" si prevede che "in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare". Posto ciò, appare plausibile interpretare la domanda del sig. Fanucci nel modo che segue. L'istante contesta la fattura n. AN02242064 di € 328,33, poiché a suo dire contenente costi non dovuti a causa dei continui malfunzionamenti più volte segnalati al servizio clienti; ovvero, connessione internet assente e/o al di sotto di quanto contrattualmente pattuito. Richiede pertanto, lo storno parziale dell'insoluto, indennizzi per malfunzionamenti e mancata risposta ai reclami, oltre alle spese di procedura. L'istante deposita reclamo inviato per proprio conto dall'Associazione Codici del 10.2.2021, nel quale propone il pagamento delle sole rate relative al device acquistato dal Gestore per € 132,81. L'istante non deposita memorie, tuttavia nel formulario contesta la fattura n. AN02242064 di € 328,33 euro, poiché a suo dire sono inseriti costi non dovuti a causa di continui malfunzionamenti segnalati più volte al numero verde, senza però fornire prova documentale dei reclami al servizio clienti e/o report della misurazione della connessione internet effettuata tramite il software NeMesys messo a disposizione dall'Agcom. Ed ancora, l'istante, oltre a non depositare la fattura contestata, non delimita neanche l'arco temporale nel quale si sarebbero verificati i lamentati disservizi. Nella propria memoria Vodafone, dal canto suo, oltre a non depositare neanche la fattura contestata dalla quale poter aver contezza dei costi applicati, insiste nella corretta emissione della stessa, precisando di aver fornito riscontro al reclamo e documentandolo con screenshot della ricevuta pec di avvenuta consegna, dal quale però non si evince il contenuto della pec stessa. Per quanto sopra, stante la carenza di documentazione, si ritiene congruo riconoscere solo l'indennizzo per mancata risposta al reclamo (avendo fornito idonea prova dell'invio e della ricezione dello stesso) per un totale di € 300,00 (€ 2,50 al giorno per un max di € 300,00), conteggiati su complessivi 232 giorni intercorrenti tra la data del reclamo e

la data di avvenuta conciliazione del 30.9.2021. Il predetto tetto regolamentare si applica proprio in considerazione del fatto che il calcolo pro die risulta superiore. Resta fermo l'onere a carico dell'utente di corrispondere le somme insolute dovute. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 11/10/2021, è tenuta a erogare l'indennizzo di € 300,00. 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