DETERMINAFascicolo n. GU14/527213/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ISTITUTO COMPRENSIVO Dxxx Lxxx Mxxx - 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 della società Ixxx Cxxx Dxxx Lxxx Mxxx, del 24/05/2022 acquisita con protocollo n. 0167349 del 24/05/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante con istanza del 24-05-2022 ha richiesto l’avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Vodafone S.p.A, lamentando principalmente la mancata attivazione del servizio. In particolare, nell’istanza l’utente spiega di aver aderito all’Offerta scuola DAD VF con ordine del 04-04-2020 per 34 schede, 27 tablet e 7 saponette wifi, ma che a seguito della sottoscrizione del contratto

con consegna delle schede non venivano consegnati né i tablet né le saponette wifi, per mancato accordo in ordine alle modalità di pagamento, richiesta di modalità di pagamento diverse rispetto a quelle concordate. Di conseguenza, richiede lo storno delle fatture emesse per non aver potuto usufruire del servizio, nonché richiesta di danno economico.

Nella memoria versata in atti Vodafone evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente e nella relativa fatturazione. Difatti, rileva di aver provveduto ad applicare le condizioni contrattuali pattuite ed esplicate nella acclusa proposta commerciale. Peraltro, come visibile esaminando l'allegata documentazione, nella proposta non si riscontrerebbe la scelta di alcuna modalità di pagamento, per cui priva di rilievo giuridico, pertanto, risulta essere la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante. Pone poi in rilievo che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risulta essere pervenuto alla società esponente in relazione a tale problematica. A ciò aggiunge che, in virtù di quanto previsto dalle suddette condizioni, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente, come peraltro ribadito dalla Delibera 29 del 4.5.2022, emessa dal Corecom Veneto. In ultimo eccepisce l'inammissibilità di qualsiasi richiesta risarcitoria in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. In via preliminare, occorre esaminare l'eccezione sollevata dall'operatore con riferimento all'inammissibilità di qualsiasi richiesta risarcitoria in base a quanto stabilito dall'art. 20, comma 4, della Delibera 353/2019/CONS. L'eccezione è infondata. L'art. 20 del Regolamento di procedura ai commi 4 e 5 prevede che "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno". In primo luogo, non si rinvengono istanze che non possano essere oggetto di definizione ai sensi del predetto articolo. In ogni caso anche le domande qualificate come risarcitorie possono in questa sede essere convertite, secondo un consolidato orientamento dell'Autorità, in domande conformi alle norme anzidette. In sostanza è possibile convertire le eventuali istanze risarcitorie nelle ipotesi d'indennizzo previste dal Regolamento in materia di indennizzi. Alla luce della documentazione in atti le richieste formulate da parte istante potranno essere accolte come di seguito precisato. Nel merito, si osserva che dalla documentazione in atti l'utente aderiva all'offerta Vodafone denominata "Vodafone Business" comprendente SIM DATI, APPARATI TABLET ed APPARATI ROUTER WIFI PORTATILI, ma che di tutto il pacchetto di cui innanzi l'operatore forniva le sole schede SIM DATI senza la consegna degli apparati per usufruire del relativo servizio di INTERNET, in modo da permettere all'istituto scolastico di svolgere l'attività di didattica a distanza nell'ambito dell'emergenza COVID, motivo per il quale l'utente aveva sottoscritto il relativo contratto. Ebbene sul punto è da dire che in base all'offerta proposta dall'Operatore in data 31-03-2020 tutto il pacchetto offerto (SIM DATI, APPARATI TABLET, APPARATI ROUTER WIFI) dovevano essere consegnati entro 96 ore dalla richiesta (Cfr. mail del 31-03-2020 indirizzo mittente beatrice.ulmi@vodafonebusiness5g.it), offerta cui l'utente Istituto scolastico aderiva in data 04-04-2020. In realtà l'operatore non adempiva al contratto, difatti forniva le sole schede SIM DATI, senza i relativi apparati per l'utilizzo delle stesse, circostanza ammessa dalla stessa società in memoria, per cui vi è senza ombra di dubbio l'inadempimento contrattuale da parte dell'operatore in ordine all'attivazione dei servizi richiesti, di contro è da dire che l'utente ha fornito la prova sia di aver segnalato il disservizio al call center in data 27-04-2020 e sia di aver effettuato relativo reclamo a mezzo pec in data 29-04-2020 nei termini contrattuali. Di conseguenza, va accolta la richiesta di storno delle fatture emesse dalla società Vodafone con azzeramento dell'insoluto e con ritiro della pratica di recupero crediti a suo onere e spese. In ultimo non può essere accolta la richiesta dell'utente di € 1000,00 per riconoscimento del danno economico non rientrando detta richiesta in nessuna delle ipotesi d'indennizzo previste dal Regolamento in materia di indennizzi.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 24/05/2022, è tenuta a procedere allo storno integrale dell'insoluto sino a chiusura del ciclo di fatturazione con ritiro della pratica di recupero crediti a suo onere e spese.

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