

DETERMINA**Fascicolo n. GU14/652892/2023****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX- 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;

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

Visto il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente Imburgia Ludovico, del 27/12/2023 acquisita con protocollo n. 0331255 del 27/12/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. XXXX XXXX(di seguito Istante o Utente), in relazione al servizio di telefonia mobile XXXXXXXXX , di tipo privato, nell’istanza introduttiva del procedimento, rappresenta quanto segue. “La linea mobile Vodafone prepagata pur non avendo alcuna offerta attiva che prevede l’addebito mensile di alcuna opzione e/o canone e pur essendo una prepagata, alla data del 29/01/2023 mi sono ritrovato per assurdo con un credito in negativo di euro -16.24 euro nonostante una ricarica di euro 5 effettuata in data 9 gennaio 2023 di cui praticamente non ho potuto utilizzare e comportando l’impossibilità di utilizzare la linea in uscita per effettuare traffico a consumo voce/ internet/sms. Come anticipato, la linea in questione è una pura prepagata quindi del tutto illegittimo che vada il credito addirittura in negativo. Inutili e infruttuosi i reclami effettuati tramite call center, inoltre, ho inviato una prima PEC al gestore in data 29/01/23 chiedendo chiarimenti dettagliati sul

perché una sim prepagata sia andata per assurdo in negativo non avendo alcun addebito ricorrente attivo o opzione/costo mensile, inoltre ho richiesto ripristino linea voce/dati/sms. azzeramento del credito in negativo e ripristino della ricarica di euro 5 effettuata a gennaio 2023. Il gestore in data 31.01.23 ha risposto alla PEC con una risposta del tutto generica e insoddisfacente comunicandomi molto genericamente "che gli importi addebitati corrispondono a quanto previsto dalla tua offerta. Pertanto non possiamo accogliere la richiesta di rimborso" Ho inviato nuova PEC di risposta in data 31.01.23 richiedendo dettagliata e motivata risposta ai miei quesiti e reclami ma ad oggi non ho ricevuto alcun riscontro". L'Istante in ragione di quanto lamentato chiede: 1) chiarimenti dettagliati del perché una linea prepagata senza alcuna offerta attiva sia andata con estrema gravità in negativo; 2) ripristino del credito residuo illegittimamente portato in negativo; 3) riaccredito ricarica di euro 5 euro effettuata a gennaio 2023; 4) ripristino linea voce/dati/internet; 5) Indennizzo mancata risposta ai reclami; 6) indennizzo per disservizi e disagio.

Vodafone Italia SpA (di seguito Vodafone o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. Evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio e nei relativi addebiti. Nello specifico, difatti, l'odierna esponente pone in rilievo che la sim XXXXXXXXX, in data 9.1.2023, è andata in credito negativo a causa del rinnovo della promozione "Infinito Gold Special Edition". Invero, alla fine del sesto mese, la promozione è stata disattivata ed il credito in negativo è rimasto. Non si ravvisano, quindi, errori in relazione alla problematica de qua, come peraltro comunicato all'istante mediante la missiva del 31.1.2023 la quale ha riscontrato i reclami dell'utente del 29.1.2023 e del 30.1.2023. Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di indennizzo avanzata dall'istante. La richiesta dell'utente, difatti, è generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in relazione agli asseriti e non provati errori. Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dall'allegato B alla Delibera 358/2022/CONS, articolo 20, comma 4, "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. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso." Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte per i motivi e nei limiti che seguono. In merito alla controversia, l'istante lamenta di aver riscontrato il 29 gennaio 2023 un saldo negativo di 16,24 euro sulla propria SIM prepagata, nonostante avesse effettuato una ricarica di 5 euro il 9 gennaio 2023. Questo ha comportato l'impossibilità di utilizzare la linea per effettuare traffico a consumo, sia per le chiamate vocali che per l'accesso a internet. Tale circostanza è stata puntualmente segnalata all'operatore mediante il reclamo inviato tramite PEC il 29 gennaio 2023. In relazione alle richieste dell'istante preliminarmente deve dichiararsi inammissibile la richiesta di cui al punto 1) poiché esula dalle competenze dell'Agcom, e di conseguenza di questo Corecom, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento di cui all'allegato B alla delibera 358/22/CONS. Con riferimento alle richieste indicate ai punti 2) e 3) si ritiene che l'operatore sia tenuto allo storno dell'importo di euro 16.24 e al rimborso di euro 5,00, non avendo, neppure in questa sede, adeguatamente dimostrato la legittimità dell'addebito che ha generato il saldo negativo sulla SIM in argomento. La richiesta di cui al punto 4) di ripristino della linea voce/dati/internet, si ritiene adempiuta poiché l'operatore ha dichiarato nei propri scritti che l'utenza è attiva. Circostanza non contestata dall'istante. Quanto alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo di cui al punto 5), rileva il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Ed invero nei casi di rigetto, come nel caso di specie, la risposta al reclamo deve essere, oltre che scritta, anche adeguatamente motivata per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile.

Adempimento questo che non risulta correttamente assolto dalla Vodafone con la lettera di riscontro del 31/01/2023. Pertanto la società è tenuta a corrispondere un indennizzo, ai sensi dell'art. 12 comma 1 del Regolamento Indennizzi di cui all'allegato A alla delibera 347/18/CONS, nella misura massima prevista di euro 300,00 determinato tenuto conto della data del reclamo, 29/01/2023, e della data dell'esperimento del tentativo di conciliazione avvenuto il 14/12/2023, dedotti i 45 giorni previsti per il riscontro. Non è accoglibile la richiesta di cui al punto 6) in quanto generica e non circostanziata, il che impedisce la valutazione e la quantificazione di eventuali indennizzi. In linea con un principio consolidato, infatti, spetta all'utente individuare dettagliatamente ciascun disservizio lamentato e il relativo periodo temporale coinvolto al fine di definire con precisione l'oggetto della richiesta.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 27/12/2023, è tenuta a llo storno di euro 16.24 e al rimborso di euro 5,00 e a corrispondere un indennizzo, ai sensi dell'art. 12 comma 1 del Regolamento Indennizzi di cui all'allegato A alla delibera 347/18/CONS, nella misura massima prevista di euro 300,00 (trecento/00)

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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
Gianpaolo Simone