

DETERMINA Fascicolo n. GU14/362319/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX****F. - 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 XXXXXX F., del 03/12/2020 acquisita con protocollo n. 0513589 del 03/12/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l’istanza di definizione l’istante, sig. F. XXXXX, ha lamentato: "E' stato cliente Vodafone per circa 4 anni per la sim dati n. 34207xxx, per la quale ha dato disdetta contrattuale a dicembre 2018 con relativo pagamento rid della fattura di chiusura in data 4.12.2018! Ad aprile 2019 effettuava passaggio della linea fissa n. 069374288 da TIM a Vodafone. Successivamente riceve la prima fattura con addebito di € 175,75 che conteneva contrariamente a quanto concordato, un addebito per deposito cauzionale di euro 150,00 a

fronte dei 50,00 € previsti. Infatti contrariamente a quanto in contratto concordato con il Sig. Antonio Russo, agente Vodafone, sulla fattura in questione risulta esservi un addebito non meglio specificato di € 100,00 (cento), i cui operatori call center ripetutamente contattati attribuivano tale importo al possesso di una sim dati N. 3XXXXXXX per tablet (vedasi operatore call center Artemida 13619, con comunicazione avvenuta il 22/05/2019 al 190 dalle 16,50 circa alle 17,17). Il 5 giugno 2019 si inviava anche reclamo a mezzo pec in cui si comunicava il pagamento parziale della fattura di cui sopra per € 75,75 (settantacinque/75) di cui euro 50,00 deposito cauzionale rete fissa e rimanente somma per costi fissi e consumi (vedasi allegato). Inoltre, come più volte segnalato a codesto gestore, la rete fin dall'attivazione del contratto ha creato continui disservizi x cadute connessione (vedasi segnalazione call center del 27/05/2019 orario 12:13, 12:17 operatore Patrizia che riferiva un problema su linea ed avrebbe interessato tecnico x verificare in centrale o problema esterno). Dal 30 giugno 2019 i disservizi sono aumentati notevolmente e il 1 luglio 2019 la linea viene sospesa, senza alcun preavviso, per morosità. Vista l'inerzia di Vodafone, l'11 luglio 2019 decideva di recedere per inadempimento contrattuale. Successivamente riceveva fatture con addebito penali e voci di costo non dovute. Sugli assunti premessi ha chiesto: "storno insoluto rimborso somme pagate e non dovute, indennizzo per sospensione servizio, indennizzo per malfunzionamento servizi, indennizzi per mancata risposta ai reclami, indennizzi vari spese di procedura".

Si costituiva VODAFONE SPA deducendo che: "In via preliminare si eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GUI 4 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Invero, eventuali domande eccedenti la richiesta trattata dinanzi al Co.Re.Com., dovranno essere considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. 2 Si chiede, in ogni caso, all'Autorità di verificare la coincidenza tra quanto richiesto in questa sede da parte ricorrente e le pretese oggetto della conciliazione. -2.2 Vodafone rileva 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 del Sig. XXXXX e nell'applicazione delle condizioni contrattuali sottoscritte. Come da contratto sottoscritto, difatti, era regolarmente previsto il pagamento di una cauzione di euro 100,00 per la sim dati e di euro 50,00 per la rete fissa (cfr. all. 1). Il deposito cauzionale, invero, è un anticipo conversazione addebitato in caso di pagamento con bollettino postale per le offerte di rete fissa e per le offerte di rete mobile, anche in caso di domiciliazione bancaria. Viene, quindi, restituito per intero se si passa al pagamento con carta di credito o se si recede dal contratto. Difatti, nella fattura ALI 2814272 del 13.7.2019 risulta riaccreditato l'importo di euro 100,00, così come previsto, mentre nella fattura AL20398949 del 26.10.2019 è stato rimborsato l'importo di euro 50,00 (cfr. all. 2): La fattura AL08755000 del 15.5.2019, perciò, appare correttamente emessa e non contiene anomalie. Peraltro, come sopra esposto e documentato, si ribadisce che il deposito cauzionale è stato comunque restituito. La fattura AL20398949 del 26.10.2019, poi, è parimenti corretta poiché nella stessa sono stati correttamente imputati sia il costo relativo alla rata dovuta per l'attivazione del 4 servizio, sia il contributo di recesso espressamente previsto in caso di scioglimento anticipato del vincolo e la restituzione della cauzione come anticipo chiamate. La fattura ALI 7114559, infine, appare legittima poiché nella stessa non sono addebitate penali ma solo la rata relativa al contributo dovuto per l'attivazione del servizio di cui il cliente ha usufruito. La fatturazione de qua, quindi, appare corretta e dovuta a favore di Vodafone. -2.3 Corre l'obbligo, oltre a ciò, porre nella massima attenzione la circostanza afferente alla carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio subito dall'istante. Invero l'utente si limita, meramente, ad indicare un arco temporale nel quale si sarebbero verificate varie tipologie di disservizi che, semplicemente, elenca in via del tutto generica. 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. Né, tanto meno, l'utente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi. -2.5 In ultima analisi si eccepisce 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. L'art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza". -2.6 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 452,19. * * * * * Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi

esposti in narrativa. In via subordinata, infine, Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 452,19. Con memoria di replica ai sensi Delibera Agcom 353/19/CONS e succ. modifiche, l'istante ha contestato le suddette argomentazioni e chiesto: Storno totale degli insoluti; - Indennizzo per malfunzionamento per 204,00 euro. - Indennizzo per sospensione amministrativa dei servizi per 150,00 euro - 300,00 per la mancata risposta al reclamo a Vodafone - spese di procedura per l'istante una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo". Si chiede un indennizzo di euro 300,00 per la mancata risposta al reclamo a Vodafone".

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. La richiesta dell'istante è da accogliere nei limiti che seguono. L'utente lamenta, in primis, l'addebito di somme non dovute a titolo di deposito cauzionale. L'operatore fornisce il contratto sottoscritto (all. 1) dal quale si evince la previsione dei due depositi, rispettivamente di € 100,00 e € 50,00, nonché la prova dell'avvenuto riaccredito delle somme (all.2) a seguito del recesso. Non è fondata la richiesta di storno degli ulteriori costi in quanto, come evidenziato dettagliatamente dall'operatore bolletta per bolletta, corrispondenti a quelli contrattualmente convenuti. Quanto ai disservizi, invece, l'utente ha più volte segnalato al gestore che la rete fin dall'attivazione del contratto ha creato continui disservizi x cadute connessione ed ha indicato la segnalazione call center del 27/05/2019 orario 12:13, 12:17 operatore Patrizia. Ha affermato che il problema non è stato risolto e che dal 30 giugno 2019 i disservizi sono aumentati notevolmente e il 1 luglio 2019 la linea viene sospesa, senza alcun preavviso, per morosità. In mancanza di qualsiasi elemento di prova fornito dall'operatore, a fronte del malfunzionamento / interruzione della linea lamentato dall'utente, il disservizio è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità dell'operatore, con conseguente corresponsione di un indennizzo in favore dell'utente (in questo senso, ex multis) Agcom Delibera n. 4/10/CIR). In forza dell'art. 5 co. 2. Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS "nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento". Poiché la segnalazione è del 27.5.19 e la legittima sospensione del servizio a causa della morosità è del 1/7/19, l'indennizzo deve essere calcolato su 35 giorni e, pertanto, è pari ad € 135,00. Risulta, infine, dovuto l'indennizzo per mancata risposta ai reclami. L'istante ha fornito la prova del reclamo sporto in data 05/06/2019 (all. 8), corredato dalle ricevute (all. 9). L'istanza rispetta i requisiti di cui all'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera Agcom n. 179/03/CSP. Non risulta risposta ai successivi reclami. In assenza di prova contraria da parte dell'operatore, il mancato riscontro al reclamo, giustifica il riconoscimento all'utente dell'indennizzo di cui all'art. 12, comma 1, del Regolamento indennizzi, da calcolarsi unitariamente ai sensi del co. 2 in presenza di più reclami. Il periodo da considerare va dal 05/07/2019 (30 giorni dopo il primo reclamo) al 3/12/2020 (data di deposito dell'istanza di definizione). L'indennizzo, dunque, dovrà essere liquidato nell'importo massimo di € 300,00 (trecento/00), superiore al calcolo pro die. Infine, per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 e di quanto previsto al paragrafo 111.5.4. Spese di procedura (e tabelle allegate) delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche adottate con Delibera n.276/13/CONS dell'11 aprile 2013, appare equo liquidare in favore della parte istante l'importo di € 100,00 (cento/00), da porsi a carico del gestore, tenuto conto del comportamento complessivo delle parti e delle difese svolte.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 03/12/2020, è tenuta a pagare in favore dell'istante, la somma di € 100,00 a titolo di spese di procedura, nonché a corrispondere all'utente le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo: € 135,00 quale indennizzo per il disservizio; € 300,00 a titolo di indennizzo da "mancata risposta al reclamo".

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 o suo delegato
franca cardinali