

DETERMINA Fascicolo n. GU14/424253/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Oxxx****E. - 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 Oxxx E., del 13/05/2021 acquisita con protocollo n. 0223913 del 13/05/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia SpA, di seguito per brevità “Vodafone”: l’addebito per traffico non riconosciuto; la mancata attivazione del servizio; la modifica delle condizioni contrattuali; la mancata risposta a reclami; l’addebito per costi di recesso/disattivazione. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento l’istante ha dichiarato che in data 20/06/2019 viene attivata proposta telefonica denominata "Tutto facile fisso" incluso di telefono per l’abitazione. Successivamente riceveva a mezzo

corriere il telefono incluso nell'offerta che, in base a una telefonata ricevuta dall'operatore call center, sarebbe stato installato da un tecnico verificandone contestualmente il funzionamento del servizio. Nessun tecnico è mai intervenuto e pertanto il servizio non ha mai funzionato, per tale motivo, in data 08/07/2019 tramite corriere rispedita l'apparecchio telefonico alla Vodafone e in data 19/07/2019 inviava raccomandata di contestazione e recesso dal contratto. Perdeva il numero di telefono posseduto da tempo ed era costretta a sostituirlo con uno nuovo per poter attivare una offerta con la Tim spa e riavere il servizio funzionante. In data 03/02/2020 si vedeva recapitare dal recupero crediti lettera con elenco di fatture insolute con richiesta di pagamento delle stesse e di cui quella di importo pari ad euro 107,26 non mi era mai pervenuta all'utente. In data 5 febbraio 2020 inviava reclamo di contestazione di tale richiesta di pagamento rimasto però privo di riscontro. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: storno insoluto; rimborso somme pagate e non dovute; indennizzo per mancata attivazione servizi; indennizzo per mancata risposta ai reclami; indennizzi vari; spese di procedura.

Vodafone nella propria memoria difensiva ha evidenziato, in primis, l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore della Sig.ra Olivieri e di aver provveduto ad attivare i servizi richiesti in data 20.6.2019, evidenziando che la presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi o altro assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie nonché ai fini della delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile. Nel merito ha eccepito l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso nonché 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 suddetta Delibera. Ha dedotto altresì che la parte ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Vodafone, infine, ha rilevato l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Inoltre l'utente non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. Infine, sotto il profilo amministrativo e contabile ha precisato che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 247,54. Ha concluso per il rigetto di tutte le domande dell'utente. In via subordinata, infine, Vodafone ha richiesto che nella denegata e contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stormata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 247,54.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. L'istanza merita parziale accoglimento per i motivi che seguono. Parte istante lamenta la mancata installazione dell'apparecchiatura da parte di un tecnico con conseguente inutilizzabilità ed effettivo mancato utilizzo della linea telefonica e deduce di avere, in ragione di ciò, esercitato il diritto di recesso e restituito l'apparecchio telefonico, producendo in atti: la lettera di reclamo del 05/02/2020 con cui ha contestato le fatture; le ricevute di spedizione e consegna della raccomandata di recesso del 19/07/2019; l'attestazione di spedizione dell'apparecchio in data 08/07/2019. A fronte delle contestazioni e delle produzioni della parte istante, le controdeduzioni dell'operatore si limitano all'affermazione dell'avvenuta attivazione del servizio in data 20/06/2019 ed all'allegazione della relativa schermata, ma detta circostanza è riconosciuta anche dall'istante che lamenta, piuttosto, il mancato intervento del tecnico per finalizzare la fruizione del servizio così come le era stato indicato dal Servizio Clienti. Per il resto, le controdeduzioni dell'operatore sono del tutto generiche e non è dato rinvenirvi alcuna circostanziata smentita in ordine al mancato intervento del tecnico, all'esercizio del diritto di recesso ed infine all'intervenuta restituzione dell'apparecchio telefonico. In difetto di puntuali contestazioni, l'istanza di storno della fatturazione deve essere accolta dal momento che l'operatore non ha fornito elementi idonei ad attestare e comprovare l'effettivo utilizzo del servizio da parte dell'utente a seguito dell'attivazione del 20/06/2019. Non può essere accolta, invece, la domanda di rimborso delle somme eventualmente corrisposte all'operatore dal momento che alcuna prova di pagamenti effettuati è stata fornita. Non risultano sussistere, poi, i presupposti dell'invocato indennizzo per mancata attivazione del servizio, in quanto non risultano documentate tempestive contestazioni sul punto, ma se ne rinviene soltanto una successiva al recesso nel reclamo del 05/02/2020. Non ricorrono, inoltre, i presupposti per gli ulteriori indennizzi invocati, non sussistendone riscontro probatorio. Merita accoglimento la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 12 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS "Regolamento in materia di indennizzi

applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche". L'istante ha dedotto e comprovato con la relativa documentazione di aver inviato all'operatore lettera di reclamo datata 05/02/2020 a mezzo pec che risulta consegnata il 27/02/2020 rimasta priva della risposta scritta e adeguatamente motivata dovuta in caso di rigetto ai sensi dell'art. 8 comma 4 ALLEGATO A alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003. Il reclamo, in quanto inviato e regolarmente recapito all'indirizzo pec dell'operatore, risulta giunto nella sfera di conoscibilità dello stesso, pertanto a nulla rileva l'eccezione dell'operatore circa il fatto (peraltro neanche documentato) che non sarebbe stato trasmesso ad uno degli indirizzi indicati nella Carta del Cliente. Si ritiene, pertanto, accoglibile l'istanza di indennizzo per mancata risposta al reclamo da quantificarsi in euro 300,00.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 13/05/2021, è tenuta a stornare integralmente la fatturazione e, precisamente, le seguenti fatture: n. AL13129466 con scadenza al 02/08/2019 di euro 63,04; n. AL17472254 con scadenza al 03/10/2019 di euro 46,24; n. AL 21835327 con scadenza al 03/12/2019 di euro 31,00; n. AM00525538 con scadenza al 29/01/2020 di euro 107,26, con ritiro della pratica di recupero del credito in gratuità. La società Vodafone Italia SpA è tenuta, altresì, a pagare in favore dell'istante la somma di euro 300,00 maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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