

DETERMINA Fascicolo n. GU14/424069/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx L. - 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 Cxxx L., del 12/05/2021 acquisita con protocollo n. 0222885 del 12/05/2021

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” di aver sottoscritto nell’ottobre 2019, presso un Focal Point l’offerta Internet Unlimited Fibra al costo di 27,90 euro/mese. Nonostante il passare del tempo, al sig. Cxxx non veniva attivata l’offerta sottoscritta e dopo innumerevoli chiamate al call center veniva a conoscenza che la Vodafone spa non aveva più a disposizione slot per attivare la Fibra. La circostanza era ulteriormente confermata dal tecnico della TIM spa che effettuava l’intervento tecnico presso la centralina di derivazione. Il giorno 14/11/2019 alle ore 12.45, il sig.

Cxxx veniva contattato da un operatore (tel. n. 02.82900052) che richiedeva allo stesso un nuovo cambio di offerta contrattuale (da ADSL a FIBRA per 24 mesi al costo di 26.90 euro) facendogli effettuare una registrazione telefonica di circa 15 min. Anche in questo caso l'offerta non veniva attivata sulla linea telefonica e a questo punto, volendo risolvere il problema contattava nuovamente il call center e successivamente chiedeva il recesso dall'offerta sottoscritta senza ricevere riscontro. Quindi, in data 16/12/2019 provvedeva a riconsegnare la Vodafone Power Station presso il Service Point DHL. In data 27/11/2019 Vodafone emetteva la fattura n. AL22562314 per un importo di 27,62 euro per servizi mai usufruiti e mai attivati. La società Vodafone continuava a fatturare. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: 1) Stornare gli importi contestati nelle fatture emesse inviando nota di credito; 2) Ritirare immediatamente la pratica affidata alla società di recupero crediti; 3) Indennizzo per i disservizi provocati come da Delibere AGCOM e carte dei servizi. In ottica conciliativa ha chiesto un indennizzo omnicomprensivo pari a 1000 euro.

Vodafone ha eccepito, nella propria memoria difensiva, che nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente ed ha altresì dedotto la carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio subito dall'istante. Ha altresì rilevato che la mancata attivazione del servizio ex adverso dedotta risulta smentita documentalmente dal traffico registrato dalla fattura AM01768939 del 29.1.2020, quindi ricorrerebbe il mancato adempimento da parte ricorrente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore. Inoltre ha dedotto che l'utente non ha mai manifestato la volontà di recedere dal contratto e 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 € 662,83. 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 stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 662,83. L'istante ha depositato repliche alla memoria di Vodafone.

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. La domanda di storno degli importi contestati nelle fatture emesse non può essere accolta. L'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta, allegando la relativa documentazione; in mancanza, l'istanza risulta generica ed indeterminata (cfr. Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n. 157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015). Nel caso di specie occorre evidenziare che il cliente ha dedotto nell'istanza introduttiva la mancata attivazione dell'offerta che sarebbe stata da ultimo concordata in data 14/11/2019, senza fornire elementi identificativi sufficienti dell'offerta stessa e della sua decorrenza (oltre che, in generale, delle addotte circostanze di fatto) se non indicando genericamente che si sarebbe trattato dell'applicazione di una tariffa di euro 26,90 al mese per 24 mesi. Nelle memorie di replica l'istante ha precisato che la contestazione non attiene ad anomalia sulla linea telefonica, ma alla mancata attivazione dell'offerta richiesta e che, per tale ragione, l'istante in data 16/12/2019 avrebbe restituito la Power Station Vodafone e non avrebbe più usufruito dei servizi. Occorre innanzitutto rilevare che, a fronte della contestazione da parte dell'operatore e della mancata documentazione da parte del cliente, l'esercizio del diritto di recesso non risulta provato; lo stesso non può dedursi dalle chiamate al Servizio Clienti risultanti in fatturazione, di cui non è dato evincere il contenuto, né può intendersi implicito nella restituzione dell'apparecchiatura considerato che già all'epoca era stata prevista la possibilità di utilizzo di un apparecchio acquistato in autonomia dal cliente in adeguamento alla Delibera 348/18/CONS dell'AGCOM e, comunque, manca la formalizzazione scritta della volontà. Detta restituzione, pertanto, anche a voler prescindere dalle previsioni contrattuali e regolatorie, non può in alcun modo intendersi in sé impeditiva dell'utilizzo del servizio né può interpretarsi inequivocabilmente quale manifestazione della volontà di recesso. Inoltre, sulla base di quanto sopra argomentato, non può essere accolta l'eccezione secondo cui ricadrebbe integralmente sull'operatore ogni onere probatorio, difettando i requisiti minimi di prova a sostegno dell'istanza introduttiva. Nell'ambito delle richieste di indennizzo, risulta accoglibile quella 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 documentato di aver inviato all’operatore, per il tramite di associazione di consumatori, un reclamo a mezzo pec in data 02/01/2020, seppure risulti prodotta la ricevuta di consegna, ma non il testo della contestazione. Non avendo l’operatore sollevato specifiche contestazioni in ordine alla ricezione ed al contenuto della comunicazione di reclamo, si ritiene 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 12/05/2021, è tenuta 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