

DETERMINA Fascicolo n. GU14/424891/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA lxxx txxx
dxxx d. dxxx lxxx - 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 lxxx txxx dxxx d. dxxx lxxx, del 15/05/2021 acquisita con protocollo n. 0226948 del 15/05/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente deduce di aver stipulato nel mese di aprile 2020 un contratto con l’operatore Vodafone per l’utenza 0xxxxxxxxx intestata alla ditta individuale del predetto denominata “lxxx txxx dxxx d. dxxx lxxx”, contratto che prevedeva la fornitura di una connessione internet in Fibra per l’ufficio e una Sim denominata “Red

Data” per la connessione mobile, e ciò al costo di 25 euro totali, atteso che la Sim “Red Data” veniva concessa gratuitamente all’utente. Il contratto in questione veniva stipulato a distanza, mediante registrazione telefonica. Tuttavia, dalla fattura relativa al mese di giugno, l’utente si avvedeva che, a dispetto di quanto convenuto contrattualmente, il costo della Sim “Red Data” veniva addebitato, e in conseguenza di ciò asserisce di aver presentato via pec diversi reclami, tutti respinti dall’operatore, con motivazioni ritenute dall’istante non soddisfacenti. Non solo, l’operatore aveva anche omesso di spedire all’utente la Sim “Red Data”, il quale, perciò, non ha potuto usufruire della connessione in remoto, con conseguenti riflessi negativi sulla propria attività d’impresa. Nel mese di settembre 2020, al fine di porre rimedio al problema della connettività da remoto, seguendo le indicazioni del consulente di zona dell’operatore telefonico, l’utente decideva di portare anche la propria utenza mobile personale in Vodafone, sottoscrivendo un piano tariffario dal costo di euro 15,00 al mese per l’utenza mobile 3xxxxxxx. Tuttavia, anche in relazione ai successivi mesi di ottobre, novembre e dicembre, l’operatore continuò ad addebitare all’utente i costi relativi alla Sim “Red Data”, mai spedita, come detto, all’utente, inducendolo a fare richiesta della copia della registrazione vocale del contratto registrato nel mese di aprile 2020. A metà del mese di gennaio 2021, visto l’esito negativo di tutti i tentativi esperiti per risolvere le problematiche evidenziate, l’utente comunicava la rescissione del contratto via pec all’operatore, per le gravi inadempienze contrattuali di cui si è detto, trasferendo entrambe le numerazioni ad altro operatore. Solo a seguito del passaggio ad altro operatore, Vodafone consegnava all’utente la copia della registrazione vocale, dalla quale si evincerebbe la fondatezza delle lamentele dell’utente. Alla luce di tali premesse l’utente richiede: - il rimborso integrale di tutte le somme indebitamente corrisposte; - il risarcimento quantificato in euro 2.500,00 per i 7 mesi di disservizi subiti che hanno prodotto danni e ritardi nello svolgimento della propria attività d’impresa;

Nella propria memoria difensiva, l’operatore eccepisce, in via preliminare, l’inammissibilità della richiesta di euro 2.500,00, in quanto si palesa come meramente risarcitoria e, quindi, in quanto tale, esula dalle competenze della presente Autorità, che in sede di definizione delle controversie di cui alla Delibera 353/2019/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell’inadempimento. Nel merito, l’operatore evidenzia l’infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente, in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell’erogazione del servizio a favore dell’utente, avendo l’operatore applicato le condizioni contrattuali pattuite con la proposta di abbonamento sottoscritta dall’istante. Ad ogni buon conto, l’operatore pone poi in rilievo che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere comunque contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. L’operatore deduce altresì l’infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi, atteso che non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l’effettuazione di traffico. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi. Ne deriva, pertanto, a detta dell’operatore, 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, evidenza, l’operatore, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l’utente è attualmente disattivo e non risulta essere presente alcun insoluto.

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Sul rimborso delle somme indebitamente corrisposte la domanda va accolta nei limiti di cui di seguito. In argomento, va premesso che a norma dell’art. 20, co. 4, del “Regolamento di procedura”, approvato con delibera n. 203/18/CONS, e successive modifiche e integrazioni, nell’ambito della decisione della controversia è previsto espressamente che il CORECOM possa con il provvedimento che definisce la controversia ordinare 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”. L’art. 14 del “Regolamento degli indennizzi”, allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, pur escludendo l’applicazione degli indennizzi previsti in difetto di un tempestivo reclamo da parte dell’utente, fa salvo, in ogni caso, “il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”. Tanto premesso, dal file audio in atti, trova piena conferma la circostanza secondo cui il contratto stipulato dall’utente prevedeva l’attivazione del servizio “OneNet” per

la linea telefonica fissa al costo mensile di euro 25,00, con l'aggiunta, senza alcun costo extra, di una Sim dati per consentire la connessione da remoto. Ciò nonostante, dalla fattura n. AM15569422 del 19 agosto 2020 emerge che, contrariamente alle predette pattuizioni contrattuali, all'utente veniva addebitato il costo della "Sim dati", pari ad un importo complessivo di euro 57,50. Medesimo discorso vale per la successiva fattura n. AM19568118 del 21 ottobre 2020, dove il costo addebitato per la Sim dati è pari ad euro 50,00 e per la fattura n. AM23569667 del 19 dicembre 2020, dove l'importo è addirittura pari ad euro 179,25, di cui 163,93 per "Conguagli digitali", mentre nella fattura n. AN02986639 del 19 febbraio 2021, vi è un riaccredito di euro 172,82 a titolo di "ACC MOBILE ADEGUAMENTO CANONE". Ne consegue che le somme indebitamente corrisposte a titolo di "Sim dati" ammontano a complessivi euro 113,93 (euro 57,50+50,00+179,25-172,82) Sulla richiesta di risarcimento dei danni all'attività professionale per i disservizi subiti La domanda non può essere accolta. Si tratta, difatti, di richiesta che, non rientrando nelle fattispecie previste dal "Regolamento degli indennizzi", esula completamente dall'ambito applicativo del presente procedimento,

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 15/05/2021, è tenuta a rimborsare la somma di euro euro 113,93 pagata dall'utente per la Sim dati "Red Dati" oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

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