

DETERMINA Fascicolo n. GU14/427918/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Dxxx Txxx****S. - 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 Dxxx Txxx S. , del 25/05/2021 acquisita con protocollo n. 0240836 del 25/05/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente, Sig. S. Dxxx Txxx, intestatario dell’utenza 0xxxxxxx, deduce di aver accettato telefonicamente nel mese di maggio 2019 la promozione offerta da un operatore call center che prevedeva, al costo di circa 20,00 euro al mese, internet illimitato fibra 100 mega. In data 16 giugno 2019 l’offerta veniva attivata, tuttavia solo dopo pochi giorni, precisamente in data 13 luglio 2019, l’utente segnalava disservizi nella navigazione, lenta

e discontinua. In data 16 luglio 2019, a seguito di intervento tecnico, il guasto apparentemente veniva risolto, ma il malfunzionamento si ripresentava dopo poche ore. L'utente provvedeva nuovamente a ricontattare il servizio assistenza e il disservizio veniva definitivamente risolto in data 2 agosto 2019. Nel frattempo, l'utente riceveva la prima bolletta Vodafone di un importo difforme e maggiore rispetto a quanto previsto dall'offerta accettata telefonicamente. L'odierno istante, rispettivamente il 31 agosto 2019 e il 6 settembre 2019, chiedeva chiarimenti; in particolare, domandava all'operatore la produzione del contratto registrato telefonicamente, al fine di accertare le condizioni contrattuali dell'offerta che ribadiva essere difforme da quelle effettivamente rese. L'operatore, pur continuando ad addebitare illegittimamente il servizio non richiesto, non forniva alcun tipo di riscontro, tant'è che l'utente si vedeva costretto a richiedere l'intervento di un legale. In data 01.10.2019 in nome e per conto dell'utente, il legale incaricato ribadiva a mezzo pec le richieste e provvedeva con successiva pec del 21 ottobre ad integrare la documentazione mancante, così come richiesto dall'operatore. Solo dopo ripetuti solleciti con pec del 29.11.2019 l'operatore rappresentava di "aver provveduto a normalizzare l'offerta Internet Unlimited disattivando il pacchetto chiamate verso fissi e mobili applicando il canone di 20 euro al mese come concordato nella registrazione vocale del 15/05/2019" e precisava che nella prima bolletta utile l'utente "troverà il rimborso di 53 euro per i costi sostenuti nelle fatture emesse non conformi con il contratto vocale". Nulla riscontrava in merito al disservizio lamentato, pertanto, con pec del 3.12.2019 l'utente ribadiva la propria richiesta di indennizzo; per 20 giorni circa, il servizio ADSL non aveva funzionato correttamente, come del resto segnalato prontamente. Con pec datata 21.12.2019 la Vodafone rigettava tale richiesta e nel frattempo rimborsava al sig. Di Toma la somma parziale di 14,00 euro a mezzo assegno regolarmente incassato dall'utente. All'incontro fissato per il 1 marzo 2021, Vodafone S.p.a. non accordava le richieste dell'utente, con conseguente esito negativo del tentativo di conciliazione. Immediatamente dopo l'udienza di conciliazione, l'odierno istante veniva intimato di pagare la bolletta n. AM19675611 del 10.11.2020 - rimasta insoluta inerente i consumi di agosto/ottobre 2020, pari a 54,00 euro. Nello specifico, la compagnia telefonica precisava all'utente che il mancato pagamento avrebbe -addirittura- provocato il distacco del servizio. L'utente effettuava il versamento e nella successiva bolletta, Vodafone addebitava una somma ulteriore di 12,40 euro per tardivo pagamento. A tutt'oggi parte istante beneficia del servizio Rid e quando si accorse del mancato pagamento della bolletta aveva provveduto a contattare prontamente il servizio clienti e a detta dell'operatore telefonico la transazione non era andata a buon fine per mancanza di fondi. Alla luce di tali premesse l'utente richiede: indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL, dal 13 luglio 2019 al 2 agosto 2019, per un importo pari ad euro 100,00 euro; -indennizzo per mancato riscontro ai reclami inviati in data 31.08.2019 e 6.09.2019 per un importo pari ad euro 118,00; -indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio e attivazione di un servizio diverso da quello richiesto pari a 266,00 euro. -rimborso integrale di quanto riconosciuto dalla Vodafone - a tutt'oggi non versato - pari a 53,00 euro inerente gli illegittimi addebiti del servizio non richiesto; -rimborso della somma di 12,40 euro addebitata all'utente per tardivo pagamento della bolletta nr. AM19675611 del 10.11.2020 considerato che il ritardo, come si evince dalla documentazione, non è dipeso dalla condotta del sig. Stefano Di Toma. -Indennizzo per non aver correttamente gestito il cliente, pari a 300,00 euro. -oltre spese legali.

L'operatore nella propria memoria difensiva l'odierna eccepisce l'infondatezza delle richieste avanzate dall'utente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio. Al riguardo evidenzia che lo stesso utente, nel formulario, afferma che l'operatore è più volte intervenuto per risolvere l'asserito disservizio. Per quanto riguarda, poi, i costi difformi, l'operatore osserva di aver rimborsato al cliente euro 53,00 a titolo fidelizzativo. In ordine alla richiesta di euro 800,00 formulata dall'utente, l'operatore evidenzia che avendo natura meramente risarcitoria esula dalle competenze del CORECOM Né, tanto meno, l'utente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. In ultima analisi l'operatore 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.

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 malfunzionamento del servizio La domanda va accolta nei limiti di cui di seguito. Il malfunzionamento del servizio è uno dei disservizi presi in esame dal Regolamento degli indennizzi all'art. 6 – rubricato

“Indennizzo per malfunzionamento del servizio” – in cui sono espressamente contemplate due distinte ipotesi indennizzabili: quella dell’interruzione completa del servizio “per motivi tecnici” e quella dell’erogazione “irregolare o discontinua” del servizio, in ordine alle quali sono previsti indennizzi diversi sotto il profilo del quantum. Perché siano applicabili detti indennizzi, in forza della generale previsione contenuta all’art. 14. co. 4 del regolamento citato, è richiesto - quale conditio sine qua non - che l’utente abbia “segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.” . L’art. 13, al comma 1, ha cura di precisare poi che nelle fattispecie di disservizio di cui trattasi il calcolo dell’indennizzo “è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell’utente”. Risulta agli atti, dagli screenshot prodotti, che l’utente ha presentato un reclamo “per guasto sulla linea fissa” in data 13.07.2019, e che lo stesso è stato risolto in data 16.07.2019. Tuttavia, tale lamentato disservizio, consistente, più precisamente, nella navigazione “lenta” e “discontinua”, si sarebbe riproposto già dopo poche ore dalla riparazione, protrandosi sino al giorno 02.08.2022. Sebbene l’utente non abbia fornito prova del quando sarebbe stato proposto questo secondo reclamo, è tuttavia indubbio che lo stesso sia stato presentato; ne è prova la comunicazione del 02.08.2019, con la quale l’operatore conferma di aver risolto il guasto sulla linea, il che presuppone, ed implica, per necessità di cose, che un reclamo sia stato effettivamente proposto. Non avendo l’operatore contestato specificamente tale ultima circostanza, essendosi limitato genericamente ad affermare di aver “mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi”, e ciò a dispetto di quanto risulta dagli screenshot allegati, che come detto, evidenziano la sussistenza di guasti, di cui non si è contestata la genuinità e paternità, si deve ritenere che il secondo reclamo sia stato proposto dall’utente in data 16.07.2019 con segnalazione al call center dell’operatore, come da questi dedotto dell’istanza. Ad ogni modo, appare evidente, che in realtà, per come si sono svolti i fatti, non si è dinanzi a due distinti disservizi, per i quali sarebbero stati necessari due distinti reclami, bensì si è di fronte ad un unico disservizio, cioè ad un medesimo malfunzionamento che senza soluzione di continuità si è manifestato dal 13.07.2019 al 02.08.2019, per 19 giorni complessivi. Quanto alla liquidazione dell’indennizzo, poiché si verte nell’ipotesi di cui al co. 2 dell’art. 6 del Regolamento degli indennizzi, cioè di irregolare o discontinua erogazione del servizio, l’indennizzo è pari a 3 euro per ogni giorno di malfunzionamento, e dunque l’importo dovuto è pari ad euro 57,00 (3 x 19 giorni). Sulla mancata risposta ai reclami La domanda non può essere accolta. L’utente lamenta la mancata risposta ai reclami presentati in data 31.08.2019 e 06.09.2019. Mentre al reclamo presentato in data 01.10.2019 (integrato della documentazione necessaria in data 21.10.2019), promosso per il tramite del proprio legale, l’operatore, come dedotto dallo stesso utente, ha dato risposta. Vi è, però, che il reclamo del legale, riscontrato, conteneva le doglianze di quelli del 31.8.2019 e 6.9.2019 ai quali, pertanto, è stata fornita tempestiva risposta attraverso il riscontro al legale di fiducia. Ne consegue che non sussistono i presupposti per riconoscimento dell’indennizzo di cui all’art. 12 del Regolamento degli indennizzi . Sull’attivazione di servizi non richiesti. La domanda va accolta nei limiti di cui di seguito. Come esposto dall’utente nell’istanza presentata, circostanza non contestata dall’operatore, quest’ultimo, a seguito del reclamo proposto dall’istante per il tramite del proprio legale di fiducia in data 01.10.2019, dichiarava, in data 29.11.2019, di “aver provveduto a normalizzare l’offerta Internet Unlimited disattivando il pacchetto chiamate verso fissi e mobili applicando il canone di 20 euro al mese come concordato nella registrazione vocale del 15/05/2019” e precisava che nella prima bolletta utile l’utente “troverà il rimborso di 53 euro per i costi sostenuti nelle fatture emesse non conformi con il contratto vocale”. Ne consegue che si rientra nella fattispecie di disservizio di cui all’art. 9, comma 2, del Regolamento degli indennizzi , norma a mente della quale ipotesi di profili tariffari non richiesti, l’operatore è tenuto a corrispondere un indennizzo pari ad euro 2,5 per ogni giorno di attivazione. L’art. 13, co. 1, del Regolamento degli indennizzi, ha cura di precisare che il calcolo dell’indennizzo “è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell’utente” . Poiché, come detto, il reclamo è 6.9.2019, il dies a quo è dato proprio dal 6.9.2019, mentre il dies ad quem è dato dal 29.11.2019, per cui l’indennizzo deve essere liquidato in euro 210,00 (84 giorni x 2,5 euro). Sul rimborso degli addebiti fatturati La domanda va accolta L’art. 9, co. 1 del Regolamento degli indennizzi prevede espressamente il diritto dell’utente al rimborso di quanto pagato per i servizi non richiesti. Nel caso di specie, come esposto, lo stesso operatore ha riconosciuto all’utente la somma di euro 53,00 a titolo di rimborso, la quale, tuttavia, stando a quanto riferito dall’utente e non contestato dall’operatore, non è mai stata corrisposta. Sul rimborso della somma addebitata per asserito ritardo nel pagamento della fattura. La domanda va accolta. L’art. 20, co. 4, del Regolamento di procedura, prevede espressamente che il

CORECOM possa ordinare all'operatore di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute. Nel caso in esame, la somma di euro 12,40 addebitata all'utente per asserito tardivo pagamento della fattura deve ritenersi indebita, per tutto quanto esposto dall'utente della propria istanza di definizione, non specificatamente contestato dall'operatore, non dovuta. Sull'indennizzo per non aver correttamente gestito il cliente 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 25/05/2021, è tenuta a è tenuto a pagare in favore dell'istante: la somma di euro euro 57,00 a titolo di indennizzo ex art. 6, co. 2, delibera n. 347/18/CONS., la somma di euro 210,00 a titolo di indennizzo ex art. 9, comma 2, delibera n. 347/18/CONS. Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile-Teletu) è, altresì, tenuta a rimborsare la somma di euro 53,00 ex art. 9 delibera n. 347/18/CONS. nonché la somma di euro 12,40 ex art. 20, co 4, delibera n. 203/18/CONS.

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