



CORECOM Sicilia



DETERMINA

Fascicolo n. GU14/453889/2021

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA
XXXX XXXX - 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”;

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’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l’Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 05/09/2021 acquisita con protocollo n. 0352461 del 05/09/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. XXXX XXXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti dell’operatore Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile –Teletu), in riferimento all’utenza mobile XXXXXXXXX l’attivazione di un servizio non richiesto e la mancata risposta al reclamo. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento l’utente ha dichiarato di aver riscontrato, accedendo nella propria area clienti di

Vodafone, l'attivazione sulla sim in uso, di un'offerta a rate con un costo presunto pari ad euro 16,99 e con validità fino alla data del 25/02/2023. Altresì, ha dichiarato di non aver acquistato né sottoscritto alcun contratto per l'offerta di cui sopra e di aver inoltrato a mezzo pec nella data del 27/10/2020 un reclamo scritto a cui non è seguita alcuna risposta. In base a quanto rappresentato l'istante ha chiesto: 1) l'eliminazione, nella propria area clienti, dell'offerta indicata "offerta a rate- offerta terminale"; 2) l'indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto; 3) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo; 4) le spese di procedura. In sede di repliche l'utente ha contestato quanto dichiarato dall'operatore nello scritto difensivo ed ha, in sintesi, argomentato quanto segue. In primis, ha dichiarato che l'utenza mobile XXXXXXXXX è attiva ed è una sim ricaricabile la cui scadenza è fissata il 24/09/2022 e la stessa produce traffico telefonico in uscita come da evidenza in seno alle repliche depositate in atti. Inoltre, che ad oggi, nonostante i reclami telefonici fatti ed il reclamo scritto inviato, sulla propria area personale My Vodafone è ancora presente l'offerta a rate lamentata, nonché di non aver avuto risposta alla missiva inviata. In conclusione delle repliche l'utente, atteso quanto in esse argomentato nonché documentato in atti al fascicolo, ha chiesto l'accoglimento dell'istanza e delle richieste fatte.

L'operatore Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile -Teletu), di seguito solo operatore o Vodafone, nella memoria ha dichiarato, in sintesi, quanto segue. In via preliminare lo stesso ha evidenziato l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste fatte dal ricorrente poiché non ha riscontrato alcuna anomalia nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. Nel proseguo dello scritto difensivo, la Vodafone, ha dichiarato altresì, che attese le verifiche effettuate sui propri sistemi non risultano, sull'utenza mobile XXXXXXXXX, offerte attive a rate nonché fatture emesse per tale offerta per il periodo indicato dall'utente in istanza e che non risultano reclami per tale disservizio. Sul punto, nel proseguo della memoria, l'operatore ha novellato varie delibere Agcom ponendo in rilievo come i reclami o le segnalazioni di disservizi assumono un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste di indennizzo. Inoltre ha significato come la presenza dei reclami è dirimente ai fini della delimitazione del periodo da reputare come indennizzabile. In ragione di quanto sopra esposto pertanto la Vodafone ha significato che la domanda di indennizzo formulata dall'utente dovrà essere necessariamente rigettata. Nel merito, ha poi, eccepito che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, art. 20, comma 4, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina 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 nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Nel proseguo ha anche evidenziato che l'istante non ha prodotto prove a sostegno di quanto dichiarato che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità da parte dello scrivente operatore. Ha inoltre significato che non risulta, sotto il profilo amministrativo e contabile, alcuna situazione insoluta a carico dell'istante. In conclusione dello scritto difensivo l'operatore, in ragione di quanto sopra argomentato, ha contestato le affermazioni dell'utente e le richieste di indennizzo, storno e rimborso, fatte, chiedendo l'integrale rigetto dell'istanza.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'attività istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare un parziale accoglimento, per i motivi che seguono. In via preliminare, si prende atto in questa sede, che la richiesta dell'istante di cui al punto 1) è stata soddisfatta atteso quanto trascritto dall'utente nella data del 13 gennaio 2022 direttamente in atti del fascicolo Conciliaweb nonché poi confermato, in pari data, in sede dell'udienza di discussione. Ulteriormente e sempre in via preliminare si deve dare atto che la Vodafone non ha richiesto all'istante alcuna somma né è stata emessa alcuna fattura per la presunta "offerta a rate del telefonino" lamentata dall'istante. Infatti in atti al fascicolo non risulta depositata da parte dell'utente alcuna fattura emessa per tale presunta offerta a rate. Pertanto, per quanto dichiarato dalle parti nei propri scritti, nonché asserito sempre dalle parti in sede dell'udienza, si può dare atto che, ad oggi, per la sim ricaricabile XXXXXXXXX non è stato sottoscritto alcun contratto inerente l'offerta a rate del telefonino con presunta attivazione in data 25/09/2020 e scadenza il 25/02/2023, e che alcuna somma è stata richiesta ad oggi all'istante da parte di Vodafone. Proseguendo, e nel merito, non può essere accolta la richiesta dell'istante e di cui al punto 2) atteso che la fattispecie di cui si discute non rientra, nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti e di cui all'art. 9 del Regolamento allegato A alla Delibera n.347/18/Cons. Mentre è meritevole di accoglimento la richiesta

dell'utente e di cui al punto 3) tenuto conto che non vi è evidenza in atti di alcun riscontro formale di Vodafone al reclamo del 27/10/2020 inviato a mezzo pece e di cui sono state depositate in atti le relative ricevute sia di inoltra che di accettazione. Considerato che il tempo di gestione dei reclami è indicato, nella Carta del Clienti dell'operatore in 45 giorni dalla loro ricezione, pertanto in data 11/12/2020 l'operatore doveva dare risposta anche negativa, e che il tentativo di conciliazione della controversia (prima occasione utile di confronto tra le parti) si è tenuta solo in data 28/07/2021, Vodafone è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'art. 12 comma 1, nella misura massima pari ad euro 300,00 (trecento/00). Infine, non può essere accolta la richiesta di rimborso delle spese di procedura di cui al punto 4) considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (ex multis, delibere Agcom n 223/20/CIR, n. 220/20/CIR, n. 208/20/CIR, n. 231/20/CIR e n. 332/20/CIR).

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 05/09/2021, è tenuta a corrispondere al sig. XXXX XXXX, secondo la modalità indicata in istanza, la somma di euro 300,00 (trecento/00) quale indennizzo per la mancata risposta al reclamo. Di rigettare le ulteriori richieste.

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
Gianpaolo Simone