

DETERMINA Fascicolo n. GU14/307963/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx****A. - 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 A., del 21/07/2020 acquisita con protocollo n. 0312674 del 21/07/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’istante (nel prosieguo anche “utente”), ha lamentato nei confronti dell’operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile – Teletu), nel prosieguo “Vodafone” o “operatore” la mancata/tardiva risposta al reclamo del 20 settembre 2019 e l’illegittima fatturazione, contestata in pari data. In specie, l’istante nell’istanza introduttiva del procedimento come integrata dalla memoria in replica depositata in data 14 maggio 2021, ha dichiarato di aver stipulato in data 2 aprile 2019, un contratto per il

rilascio di una SIM ricaricabile da inserire nel sistema di allarme. L'istante precisa che l'operatore gli aveva proposto l'opzione Total Giga con addebito su conto corrente bancario senza ulteriormente specificare i costi che, per le vie brevi, gli erano stati quantificati in euro 9,90 al mese; invece, ha ricevuto fatture di abbonamento che non aveva mai avuto intenzione di sottoscrivere e con addebiti per servizi mai richiesti, indicati in modo non chiaro. Sulla base di tali premesse, l'istante ha richiesto: i. lo storno delle fatture; ii. il riconoscimento degli indennizzi per la mancata risposta ai reclami (quantificato in euro 100,00).

Con memoria depositata in data 11 maggio 2021, l'operatore ha contestato le richieste formulate dall'istante eccependo che nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio e che, comunque, l'istante non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano comportare una dichiarazione di responsabilità di Vodafone. Nello specifico, l'operatore ha rappresentato di aver applicato quanto previsto e pattuito nella proposta di abbonamento sottoscritta dall'utente in data 12 aprile 2019 (depositata in atti) i.e., il piano tariffario denominato "internet abbonamento" relativamente alla numerazione 3xxxxxxx con associata l'opzione "total giga". L'operatore ha anche eccepito l'inammissibilità ai sensi dell'articolo 20, comma 4, Delibera 353/2019/CONS, di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso anche per difetto di qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. L'Operatore infine ha precisato che sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente è attualmente disattivo e risulta essere presente un insoluto di euro 190,80. Pertanto, ha concluso chiedendo l'integrale rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa, chiedendo in via subordinata 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 ad euro 190,80.

3. Motivazione della decisione Preliminarmente si osserva che l'Istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ed è pertanto proponibile. Rispetto alla eccezione sollevata dall'operatore sulla inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno, va rilevato che la stessa risulta infondata atteso che l'istante non ha avanzato alcuna richiesta risarcitoria a tale titolo. Ugualmente privo di pregio in quanto clausola di stile, il rilevato difetto di imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM. Nel merito, l'istanza presentata dall'istante trova parziale accoglimento, per le motivazioni di seguito indicate. L'istante ritiene di aver subito un pregiudizio dalla condotta di Vodafone, senza tuttavia fornire tutti gli elementi da cui desumerne l'effettività. Ad ogni buon conto, tuttavia, le esigenze di tutela del contraente debole hanno indotto il Legislatore a prevedere sempre più stringenti obblighi informativi in capo alla controparte professionale, al fine di garantire una condotta ispirata alla massima trasparenza. Tuttavia, deve essere rigettata la domanda dell'utente dalla quale non emergano elementi, neanche in via indiziaria, da cui dedurre il diritto dell'utente stesso all'applicazione del piano tariffario rivendicato e/o il mancato rispetto da parte dell'operatore delle previsioni di cui all'articolo 4, dell'Allegato A alla Delibera AGCOM n. 179/03/CSP, nonché dei principi di buona fede e lealtà così come fissati dal cod. civ. e dalla giurisprudenza. Infatti, nel caso di specie, nessuno degli elementi forniti dall'istante porta a ritenere che l'operatore gli abbia fornito un'informazione inesatta e incompleta sulla proposta commerciale presentata, ingenerando così un errore nell'istante tale da indurlo a sottoscrivere il contratto. Piuttosto, è agli atti la copia del contratto per "SIM abbonamento", dalla quale risulta che l'istante ha letto ed accettato integralmente il contenuto delle condizioni generali di contratto nonché sottoscritto l'offerta scegliendo quale modalità di pagamento l'addebito con RID bancario e, infine, accettato ed attivato alcuni servizi. Riguardo al disservizio legato alla mancata risposta al reclamo, si deve precisare che la ratio sottesa all'obbligo dell'operatore di dare riscontro ai reclami dell'utente sta nell'opportunità di instaurare e garantire una corretta dialettica tra le parti contrattuali; tuttavia, non risulta che prima del 20 settembre 2019 l'istante abbia contestato le fatture emesse e i relativi addebiti. Anzi, per la precisione, agli atti figura la copia della pec, a firma del legale dell'istante, con allegata la ricevuta di accettazione solo della società incaricata dalla Vodafone del recupero del credito. Resta in fatto che, l'operatore non ha contestato di aver mai ricevuto un reclamo, e pertanto, in via equitativa, si ritiene di poter accogliere l'istanza formulata in merito dall'utente, riconoscendogli un indennizzo ex art. 12, All. A della delibera 347/18/CONS, pari ad euro 100,00. Infatti, con riferimento al reclamo sopra citato, sia consentito evidenziare la loro irrilevanza ai fini dell'indennizzo ex art. 12, All. A della delibera 347/18/CONS, perché

privo della ricevuta di invio e di avvenuta ricezione da parte dell'operatore. Secondo giurisprudenza ormai costante, l'assenza di tali elementi costitutivi, infatti, li rende insuscettibili, di fondare un diritto all'indennizzo. Tuttavia, considerato anche che l'operatore non ha contestato di aver mai ricevuto un reclamo, nonché il comportamento delle parti ed in base al principio di equità che deve sempre essere tenuto presente nella definizione della procedura, si ritiene di poter accogliere la domanda dell'istante per un indennizzo quantificato appunto in via equitativa in € 100,00 (cento euro). Quanto alla domanda di compensazione formulata dall'operatore, in via subordinata, nella denegata e contestata ipotesi di accertamento di responsabilità con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, tra l'importo riconosciuto a titolo di indennizzo e il credito che dichiara di vantare, non può essere presa in considerazione in quanto il Corecom non può pronunciarsi circa la pretesa creditoria avanzata dall'operatore nei confronti dell'utente, poiché nell'ambito della procedura di definizione delle controversie non possono essere prese in considerazione domande riconvenzionali (Corecom Lombardia Delibera n. 16/12). Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 21/07/2020, è tenuta a 1. corrispondere all'istante l'indennizzo ex articolo 12, dell'Allegato A alla Delibera 347/18/CONS, quantificato in via equitativa in euro 100,00 (cento euro). Spese di procedura compensate. 2. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile-Teletu) è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

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