

DETERMINA Fascicolo n. GU14/460181/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA XXXXX R. - 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 XXXXX R., del 27/09/2021 acquisita con protocollo n. 0381216 del 27/09/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Parte istante, titolare con Vodafone di un contratto (cod. cliente 1.13636915) per la linea fissa 06.2572720, oltre ad una SIM mobile contesta l’addebito in fattura di € 90,00 (iva inclusa) per omessa restituzione della Vodafone TV Box la quale, al contrario, veniva tempestivamente restituita – previa disdetta del relativo servizio – a mezzo corriere DHL in data 13.09.2019. L’utente, inoltre, contesta la difformità tariffaria presente nelle fatturazioni del Gestore rispetto a quanto concordato in sede di attivazione per un importo pari ad euro 25,00 al mese. L’istante ha riscontrato anche l’addebito in fattura dei costi della Now TV mai richiesta. La parte istante contestava quanto sopra a mezzo reclamo scritto pec del 5.02.2021. Premesso quanto sopra, richiedeva:

i. indennizzo per attivazione servizi non richiesti; ii rimborso degli importi pagati e non dovuti; iii. indennizzo omessa risposta al reclamo; iv. spese di procedura.

Si costituiva tempestivamente l'operatore Vodafone a mezzo memoria difensiva di parte, contestando in via preliminare l'inammissibilità / improcedibilità del procedimento di definizione in quanto l'istanza introduttiva non è conforme a quanto previsto e statuito dagli artt. 6, comma 1, e 14, comma 3, della Delibera 353/2019/CONS. Sempre nel rito, in via preliminare, eccepiva l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non fossero coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Nel merito del disservizio rilevava la piena conformità della fatturazione emessa dal Gestore, con riguardo al profilo tariffario concordato, nonché l'avvenuto rimborso dell'importo contestato a mezzo invio di assegno bancario n.t. direttamente all'indirizzo di fatturazione. La Vodafone eccepisce altresì di aver dato puntuale riscontro al reclamo dell'utente a mezzo PEC del 1.03.2021 (che produce) con il quale veniva comunicato l'invio dell'assegno di rimborso. In ultima analisi Vodafone 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. L'art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza". Sotto il profilo amministrativo e contabile l'Operatore convenuto precisa che l'utente è ancora attivo e che non risulta alcun insoluto a carico dell'utente. In sede di repliche: Con nota scritta aggiunta al conciliaweb in data 2.12.2021, la parte istante replicava alle deduzioni della società convenuta contestando di non aver mai ricevuto l'assegno di rimborso ed insistendo altresì per l'ammissibilità dell'istanza e delle proprie richieste, così come contenute in sede di GU14.

Preliminarmente, nel rito, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile, i. Nel merito, la domanda di parte ricorrente di indennizzo per servizi non richiesti non può essere accolta, per le motivazioni di seguito riportate. Ed infatti, dalla disamina delle fatture depositate, si osserva da un lato, che nessun addebito per il servizio "Now TV" risulta addebitato sull'utenza e, dall'altro, che l'indirizzo espresso in merito dall'Agcom, esclude la possibilità di indennizzo in caso di fornitura non richiesta di servizi digitali a pagamento. Secondo tale orientamento, infatti, "la fornitura di contenuti digitali premium non può essere ricompresa tra le fattispecie per le quali è applicabile l'apparato indennitario predisposto nell'ambito della definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, attesa l'impossibilità tecnico-giuridica di qualificare tali contenuti quali servizi di comunicazione elettronica, sebbene accessori" (cfr., in termini, il parere prot. 0019566 del 12/04/2016, espresso dall'Agcom). Va pertanto rigettata la richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti. Tuttavia, a fronte delle medesime osservazioni, resta salvo il diritto al rimborso delle somme non dovute. Sul punto lo scrivente organo rileva che il rimborso di € 90,00 – a fronte della restituzione della Vodafone TV BOX – riconosciuto dall'operatore risulta emesso ma non incassato dall'utente. A ciò si aggiunga che in sede di repliche la parte istante ha espressamente contestato di aver mai ricevuto il relativo riaccredito a mezzo assegno bancario predisposto dall'Operatore. Per tali motivi la Vodafone sarà tenuta al rimborso effettivo in favore dell'utente della somma di € 90,00 (importo iva inclusa). ii Le richieste di storno totale dell'insoluto non possono essere accolte. L'utente ha lamentato in relazione a tutte le numerazioni attive (sia fissa che mobile), la fatturazione di Vodafone, in modo del tutto generico. L'utente, in questa sede, avrebbe dovuto precisare le singole voci contestate per le quali ha chiesto il rimborso, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità degli addebiti eseguiti. Pertanto, in via preliminare, giova precisare che la domanda di storno contenuto nell'istanza di definizione di cui si discute risulta così generica da non considerare la circostanza – altresì confermata dal Gestore – che nessun insoluto risulta presente a carico dell'utenza. Pertanto la detta richiesta non merita accoglimento, a fronte dell'impossibilità di provare la presenza di addebiti ingiustificati e non dovuti e considerata l'estrema e persistente genericità della contestazione mossa non avendo l'istante specificati gli addebiti non dovuti, ma richiedendo in questa sede lo storno totale di un non meglio precisato importo. Parimenti, la domanda di "rimborso degli importi pagati e non dovuti" è inammissibile in quanto genericamente formulata e non quantificata dall'istante. Non è dato comprendere, difatti, a che titolo sarebbero dovute le fatture, se non nella misura del rimborso delle spese per l'omessa restituzione della Vodafone BOX TV già oggetto di deliberazione (vedi sub. i). L'istante lamenta altresì la fatturazione non conforme alle pattuizioni contrattuali. Preliminarmente si rileva che anche questa richiesta risulta scarna e priva di documentazione probatoria in

relazione ai fatti posti a fondamento. Agli atti, infatti, non risulta depositata copia del contratto sottoscritto ed alcuna evidenza documentale delle tariffe o del piano tariffario concordato con il Gestore. L'istante si è limitato, oltre ad una sintetica descrizione dei fatti, ad allegare esclusivamente copia della fattura del 17.11.2020 e del 19.01.2021 da dove si evince – solo per la prima – l'addebito del costo per la Vodafone TV senza neppure indicare le voci di spesa ritenute non conformi agli accordi commerciali. Pertanto, in assenza di documentazione probatoria dei fatti posti a fondamento delle pretese, non rilevando inadempimenti da parte dell'operatore, tutte le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento. iii. Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la domanda dell'utente non è fondata, atteso che VODAFONE ha prodotto nel presente procedimento la comunicazione PEC di riscontro datata 1.03.2021, a mezzo della quale comunicava di aver predisposto assegno di rimborso in favore della parte istante. iv. Infine, per quanto riguarda la richiesta di riconoscimento delle spese di procedura, si precisa che la stessa non può essere accolta attesa la natura gratuita della procedura telematica del ConciliaWeb e l'assenza in atti di spese documentate e giustificate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 27/09/2021, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza ed entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento: i. Euro 90,00 (novanta/00) a titolo di rimborso per l'omessa restituzione della Vodafone TV BOX.

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