

DETERMINA Fascicolo n. GU14/391432/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Pxxx****P. - 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 Pxxx P., del 09/02/2021 acquisita con protocollo n. 0069905 del 09/02/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante: L’utente deduce di essere intestatario dell’utenza di telefonia fissa avente numerazione 06442xxx, gestita dal 23.09.2019 dall’operatore Wind Tre, sulla quale era attiva l’offerta denominata “INTERNET100 in FTTC”, con opzione “100 GIGA”. Nei primi giorni di novembre 2020, secondo quanto riferito dall’utente stesso, questi riceveva una telefonata da un sedicente operatore della Wind Tre che gli comunicava che a partire dal mese di gennaio 2021 il contratto avrebbe subito un aumento,

consigliandogli di chiamare un'associazione dei consumatori denominata "Associazione Nazionale" per avere chiarimenti sul da farsi. L'utente contattava la predetta associazione che lo consigliava di sottoscrivere con l'operatore Vodafone un contratto denominato "INTERNET UNLIMITED". L'utente non convinto di tutto ciò si rivolse al servizio clienti WIND TRE spa per sincerarsi che quanto sostenuto dal primo operatore fosse vero. L'addetto del call center, non essendo a conoscenza di tale contatto, invitava l'utente, dopo aver aperto una segnalazione, ad attendere un contatto dalla WIND per chiarire l'accaduto, cosa che però non è mai avvenuta, nonostante i solleciti presentati. Nel frattempo, un sedicente operatore della società Vodafone, insistentemente, contattava l'utente al fine di fargli sottoscrivere la proposta contrattuale di cui si è detto. A fine novembre 2020 del tutto inaspettatamente l'utente riceveva dalla Vodafone un pacco contenente il modem per il collegamento ad internet già pronto per l'installazione. L'utente contattò quindi nuovamente il servizio clienti Wind per comunicare che non voleva in alcun modo cambiare operatore aprendo ulteriori segnalazioni. L'utente riferisce che da un'indagine accurata svolta dallo stesso su internet, è emerso che il rivenditore dell'operatore attraverso il quale è avvenuta tutta l'operazione, è la società ZETA GROUP" (codice rivenditore 383xx-0U0xx), la quale tuttavia non esiste come società reale, alla quale si imputano numerose truffe (con altre denominazioni) a carico di consumatori ed utenti. Da ultimo l'utente lamenta nei confronti dell'operatore il fatto che questi non abbia risposto ai reclami e ai solleciti inviati nel tempo. Alla luce di tali premesse l'utente richiede: - che l'operatore svolga tutte le opportune verifiche del caso; - l'annullamento del contratto con Vodafone; - lo storno di ogni richiesta economica della Vodafone; - la riattivazione del contratto denominato "INTERNET100 in FTTC", con opzione "100 GIGA" con la WIND TRE spa; - l'indennizzo dovuto come da delibera Agcom; - la sospensione di ogni azione sull'utenza.

2. La posizione dell'operatore: L'operatore evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate dall'utente, in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio nei suoi confronti, in quanto la rete fissa 064424xxx è regolarmente attiva dal 25.11.2020 a seguito di apposita adesione contrattuale dell'utente stesso. Al riguardo l'operatore evidenzia come dalla disamina della denuncia dell'utente, emerga che questi dichiara di aver, alla fine, firmato il contratto inviato da Vodafone, riservandosi, comunque, di esercitare il diritto di ripensamento entro i successivi 14 giorni. 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. L'operatore rileva poi che sui sistemi non risultano pervenute richieste di disattivazione o migrazione dell'utenza 06442xxx. Da ultimo l'operatore evidenzia che sotto il profilo amministrativo e contabile l'utenza di cui trattasi è attiva e risulta essere presente un insoluto di euro 134,51.
3. Motivazione della decisione: 3.1 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. 3.2 Sull'annullamento del contratto stipulato con l'operatore e la riattivazione del contratto col precedente gestore dell'utenza di telefonia fissa. Le due domande in questione vanno trattate assieme, in quanto entrambe devono essere considerate inammissibili e comunque non possono essere accolte, atteso che, all'evidenza, non rientrano nell'ambito di applicazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche applicabile *ratione temporis*, involgendo questioni di spettanza di altra Autorità, qual è l'invocato annullamento del contratto con l'operatore per ragioni riconducibili a vizi della volontà ex art. 1427 c.c., considerato che l'utente ritiene di essere stato vittima di un truffa (cfr. denuncia agli atti). L'inammissibilità della seconda domanda appare ancor più evidente, perché rivolta nei riguardi di un soggetto estraneo alla presente procedura. 3.3 Sullo storno delle richieste economiche dell'operatore. La domanda non può essere accolta, per le motivazioni che seguono che seguono. Considerato che, come esposto, esula dalla competenza di questa Autorità la decisione sulla questione della nullità/annullabilità del contratto, questione che avrebbe potuto legittimare la richiesta di storno, ed essendo pacifico che l'utente abbia materialmente stipulato detto contratto, in quanto tale circostanza viene riportata nella denuncia/querela agli atti, così come è pacifico che lo stesso abbia fruito del servizio nel periodo in contestazione, non v'è alcuna ragione per considerare indebite le richieste economiche riportate nelle fatture emesse dall'operatore, in quanto trattasi del corrispettivo di un servizio richiesto, fruito e per il quale, a quanto consta, non è mai stata richiesta la disdetta. Le richieste di annullamento del contratto formulate a più riprese dall'utente, non possono infatti essere qualificate come richieste di disdetta del servizio, proprio perché incentrate su un vizio genetico che

necessita di accertamenti da parte dell'Autorità giudiziaria. 3.4 Sulla corresponsione del dovuto indennizzo da delibera AGCOM La domanda va accolta nei limiti di cui di seguito.

Sebbene l'utente non abbia precisato l'indennizzo di cui chiede l'applicazione, in virtù del generale principio iura novit curia, e considerati i fatti oggetto di esame, è chiaro che il solo indennizzo che può essere riconosciuto, e al quale, quindi, si deve ritenere che l'utente abbia voluto far riferimento, è quello relativo alla mancata risposta ai reclami, previsto dall'art. 12 del Regolamento indennizzi: "L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300." Il fatto che l'utente abbia presentato reclami, per il tramite dell'associazione dei consumatori, a cui a conferito delega, deve considerarsi accertato, perché comprovato dai documenti in atti, i quali, in ogni caso, non sono stati contestati dall'operatore. Considerato che risulta altresì incontestato che l'operatore non ha mai risposto a tali reclami, si è di conseguenza dinnanzi proprio alla fattispecie di disservizio contemplata dal citato articolo del Regolamento indennizzi. Ora, tenuto conto che il primo reclamo in atti risale al 04.01.2021 e che l'operatore ha 45 giorni per rispondere, per la liquidazione dell'indennizzo deve essere assunto come dies a quo la data del 18.02.2021, mentre il dies ad quem è dato dal giorno 24.03.2021, data di deposito delle memorie difensive dell'operatore, in cui, per la prima volta, e per iscritto, lo stesso ha preso posizione sulle doglianze dell'utente. Nel consegue che l'ammontare dell'indennizzo è pari ad euro 85,00 (2,50 euro x 34 giorni) 3.5 Sulle spese di procedura. Non si ravvisano i presupposti per la liquidazione delle spese di procedura, che, pertanto, si compensano.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 09/02/2021, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante la somma di € 85,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami. Spese di procedura compensate.

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