

DETERMINA Fascicolo n. GU14/230425/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx****G. - 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 G., del 17/01/2020 acquisita con protocollo n. 0021810 del 17/01/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante con istanza del 17-01-2020 ha richiesto l’avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A, lamentando principalmente addebiti per costi di recesso/ disattivazione nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. Recesso determinato sia per l’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite e sia per malfunzionamenti della linea telefonica.. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento l’utente ha contestato i seguenti costi: a)

Corrispettivo per Recesso/Disattivazioni relativi alla fattura n. AI09351550 del 23-05-2018 dell'importo di € 55,99. Inoltre richiede l'indennizzo per i malfunzionamenti della linea telefonica ed anche l'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Nella memoria versata in atti la società Vodafone evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. Ancora eccepisce la carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio subito dall'istante, adducendo che la controparte si sia limitata, meramente, ad indicare un arco temporale nel quale si sarebbero verificate varie tipologie di disservizi, limitandosi, semplicemente, ad elencare in via del tutto generica ed approssimativa. Vodafone, pertanto, contesta fermamente le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandati, avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi. Né, tanto meno, l'utente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore. E', quindi, palese il mancato adempimento da parte ricorrente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore. Inoltre eccepisce l'inammissibilità di qualsiasi richiesta risarcitoria in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Evidenzia che mancherebbe nell'istanza dell'utente una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. In ultimo rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Sotto il profilo amministrativo e contabile precisa che l'utente è disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 55,99.

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 della documentazione in atti la richiesta formulata da parte istante potrà essere accolta parzialmente come di seguito precisato. In via preliminare, occorre esaminare l'eccezione sollevata dall'operatore con riferimento all'inammissibilità di qualsiasi richiesta risarcitoria in base a quanto stabilito dall'art. 20, comma 4, della Delibera 353/2019/CONS. L'eccezione è infondata. L'art. 20 del Regolamento di procedura ai commi 4 e 5 prevede che "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. Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno". In primo luogo, non si rinvergono istanze che non possano essere oggetto di definizione ai sensi del predetto articolo. In ogni caso anche le domande qualificate come risarcitorie possono in questa sede essere convertite, secondo un consolidato orientamento dell'Autorità, in domande conformi alle norme anzidette. In sostanza è possibile convertire le eventuali istanze risarcitorie nelle ipotesi d'indennizzo previste dal Regolamento in materia di indennizzi. Nel merito, si osserva che l'utente lamenta l'addebito da parte del gestore dei costi di attivazione per il totale dei ratei mancanti alla scadenza contrattuale in un'unica soluzione a seguito di recesso per modifica delle condizioni contrattuali. La richiesta dell'utente di storno dei costi di recesso/disattivazione (contributo attivazione Offerta Rete fissa ADSL,) può essere accolta. Dalla lettura della fattura contestata e prodotta da parte istante emerge l'attivazione dell'Offerta ADSL per la rete fissa – promozioni attive sconto canone 30,49 euro ogni rinnovo. Sul punto l'operatore nella memoria nulla specifica, anzi si limita ad insistere sulla correttezza della fattura, oggetto di contestazione, in quanto evidenzia l'assoluta correttezza della stessa, ma non ribadisce alcunché né deposita alcuna idonea documentazione (contratto sottoscritto, Condizioni generali del contratto, ecc.) a supporto della propria tesi. Esaminando la documentazione in atti è da dire che ci troviamo dinanzi ad una fattura la n. AI09351550 del 23-05-2018, in cui vengono addebitati i costi di € 55,99 per "recesso/disattivazione", fattura contestata dall'utente. Di conseguenza, sulla scorta di quanto in atti, è da dire che, essendo i costi indicati in fattura del tutto generici per il mancato riferimento alle offerte sottoscritte e al numero/importo delle rate residue addebitabili per l'avvenuto recesso anticipato, anzi il gestore non ha giustificato detti costi né in relazione alla scadenza delle offerte né ai singoli importi fatturati, né infine sono ricavabili dalla documentazione in atti, quest'ultimo è tenuto a stornare la fattura n. AI09351550 del 23-05-2018 dell'importo di € 55,99. (Sul punto cfr. decreto n. 112/19/CS del 02-08-2019 Corecom Lazio). Ancora l'utente richiede l'indennizzo per il malfunzionamento della linea telefonica

quantificandolo in € 636,00. Sul punto vi è da dire che non è stata fornita la prova da parte dell'utente di aver effettuato la segnalazione del malfunzionamento e/o malfunzionamenti della linea, quindi in assenza della data certa della segnalazione e/o segnalazioni e di altro elemento utile, al fine di individuare con certezza il periodo e/o periodi di malfunzionamento della linea telefonica, si è nell'impossibilità dell'accertamento del disservizio e della relativa quantificazione dell'indennizzo. Insomma, l'utente non offre elementi utili alla verifica di quanto lamentato. In assenza di documentazione non è possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa, non emergendo elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibile quanto genericamente asserito. (Cfr. Delibera Co.re.com. Emilia Romagna n. 14/2020. Ad ogni modo anche se non è possibile accogliere la richiesta di € 636,00, a titolo di indennizzo per il disservizio subito, non essendo sufficientemente provato, deve essere invece riconosciuto l'indennizzo richiesto e quantificato in € 300,00, ai sensi dell'art. 12 Allegato A della Delibera n. 347/18/Cons, per mancata risposta al reclamo (PEC del 03-08-2018), non avendo il gestore né dedotto né provato alcunché al riguardo.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 17/01/2020, è tenuta a stornare dalla posizione debitoria della Sig.ra Cantagalli Giulia l'importo di € 55,99, nonché a riconoscere a favore della stessa il pagamento della somma di € 300,00 a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 12 Allegato A della Delibera n. 347/18/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