

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

G. MICOCCI/VODAFONE ITALIA XXX

(LAZIO/D/156/2016)

Registro Corecom n. 69/2017

IL DIRIGENTE

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 del 1 agosto 2003 n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16/12/2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “ *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “ *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza dell’utente G. Micocci, presentata in data 24.2.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Con istanza del 24.2.2016, avverso la Vodafone XXX, l’istante ha lamentato quanto segue:

- a) Di avere inoltrato, in data 6.2.2015, un reclamo per lamentare una fatturazione maggiorata rispetto alle condizioni contrattuali;
- b) Di avere inoltrato, in data 7.2.2015, un reclamo per lamentare l’impossibilità di prendere visione, sul sito Vodafone, del proprio profilo tariffario con conseguente violazione delle norme sulla trasparenza. Richiedeva pertanto:
 - I. Per la mancata evasione ai reclami € 300,00 cadauno
 - II. Per l’interruzione del servizio di visione del proprio piano tariffario € 100,00
 - III. € 50 a titolo di rimborso forfetario.

Allegava:

reclami e fatture.

2. La posizione dell'operatore Vodafone

Vodafone confermava la correttezza del proprio operato nonché la mancanza di prova dell'invio dei reclami oltre a contestare, nel merito, la esistenza di un vero *reclamo* nell'accezione e definizione data dalla delibera 179/03/CSP.

Ha giustificato la mancata risposta al reclamo per pretestuosità del disservizio lamentato citando, a puntello, la decisione AGCOM 57/11/CIR.

Produceva copia della fattura del 8.10.2014.

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.

Ciò premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate dalla parte istante vengono accolte parzialmente e nei limiti che seguono.

3.1 Sulla fatturazione maggiorata

L'istante lamenta da parte di Vodafone una fatturazione maggiorata non conforme alla proposta contrattuale.

In ordine al contratto, però, l'utente non ha ottemperato al proprio onere della prova.

Non ha prodotto il contratto recante le condizioni dallo stesso asserite come riconosciute a proprio favore.

Si limita a produrre una poco chiara pagina web, risalente al 15.12.2011, dalla quale si evincono i dettagli dell'offerta *Vodafone adsl e telefono senza limiti* ad € 29,00 anziché 45,00 per due anni o per un anno a seconda se l'utente avesse optato per la portabilità del numero o per l'attivazione di nuova utenza.

In entrambi i casi, ed in assenza di prova contraria in merito, le offerte sarebbero già scadute all'epoca della contestazione dell'istante Micocci.

Né vi è prova dell'asserito rinnovo o proroga di precedenti condizioni contrattuali.

In assenza di qualsivoglia prova sulla sottoscrizione di un contratto più favorevole la domanda non può essere accolta.

3.2 Sull'indennizzo per mancata visione del proprio piano/offerta

L'istante contesta a Vodafone l'impossibilità di accedere all'area clienti "*per prendere visione dell'offerta vigente sulla mia linea*" del sito web dell'operatore per un periodo di tempo indefinito in quanto l'anomalia segnalata parte dal 6-7.2.2015 (non si evince dai documenti quale sia l'oggetto del reclamo del 6 e quale del 7 febbraio) ma resta priva del relativo *dies ad quem*. Difatti, sul punto, corre l'obbligo di evidenziare che l'asserito disservizio, lamentato dall'utente, risulta privo del benché minimo supporto documentale necessario a riconoscere la sussistenza dello stesso, essendosi lo stesso limitato ad allegare una sola istantanea della schermata del predetto sito web, che si riferisce non a quanto lamentato bensì all'ipotesi del "TRASLOCO LINEA". Dalla schermata prodotta non si riscontra alcun disservizio o mancato funzionamento ad accedere al proprio profilo. Di contro, l'operatore contesta problemi di connessione nei giorni indicati dall'istante.

Stante l'assoluta genericità della domanda e la totale mancanza di prove sul punto la domanda non può essere accolta.

3.3 Sull'indennizzo per mancata risposta ai reclami

a)

L'istante ha presentato due reclami rispettivamente in data 6.2.2015 e 7.2.2015.

Più precisamente: il primo alle ore 23:44 del 6 febbraio.

Il secondo alle 00:01 del 7 febbraio.

A soli 17 minuti di distanza l'uno dall'altro.

Preliminarmente una considerazione.

La circostanza appena dedotta (presentazione di due reclami a distanza di 17 minuti) si palesa come una pretestuosa duplicazione di reclami/pretese indennizzatorie dal momento che l'utente avrebbe ben potuto presentare un solo reclamo stante il palese collegamento delle problematiche oggetto di reclamo.

Nel merito valga quanto segue.

In uno dei reclami l'utente contestava all'operatore l'impossibilità di accedere all'area clienti "*per prendere visione dell'offerta vigente sulla mia linea*" del sito web dell'operatore per un periodo di tempo indefinito in quanto l'anomalia segnalata partiva dal 6.2.2015 ma restava priva del relativo *dies ad quem*. Come già evidenziato al punto che precede, l'asserito disservizio, lamentato dall'utente, risulta privo del benché minimo supporto documentale necessario a riconoscere la sussistenza dello stesso, essendosi lo stesso limitato ad allegare una sola istantanea della schermata del predetto sito web, che si riferisce non a quanto lamentato bensì all'ipotesi del "TRASLOCO LINEA". Dai documenti prodotti non è dato evincersi alcun disservizio o mancato funzionamento perchè la *schermata* prodotta non contiene elementi tali da lasciar desumere il lamentato disservizio.

Non essendo riscontrabile, *per tabulas*, un disservizio, la comunicazione dell'utente sul punto non può considerarsi *reclamo* nell'accezione data dalla delibera 179/03/CSP e, conseguentemente, il relativo indennizzo da *mancata risposta al reclamo* non può essere riconosciuto.

b)

Il secondo reclamo è stato inoltrato al fine di lamentare un fatturazione difforme a quella contrattualmente definita.

Preme, anche qui, evidenziare l'assoluta genericità della contestazione e la mancanza di qualsivoglia prova del contratto sottoscritto dall'istante a condizioni più favorevoli di quelle pubblicizzate dal gestore all'epoca dei fatti lamentati.

Sul punto, però, l'operatore avrebbe dovuto dare riscontro, spetta, pertanto, all'istante un indennizzo per la mancata risposta ai sensi dell'art. 11, commi 1 e 2, Allegato A, Del. 73/11/Cons.

Si deve precisare che il *dies a quo* per il conteggio è dato dalla data del reclamo, ossia dal 7.2.2015, cui deve però essere aggiunto l'intervallo di 45 giorni ex Carta Servizi Vodafone e che la normativa prevede come tempo di risposta; invece, il *dies ad quem* deve individuarsi nella data della migrazione del 14.9.2015 (data non contestata dall'utente) per un totale di 175 gg.

La richiesta di migrazione, difatti, rappresenta una manifestazione inequivocabile della volontà di sciogliersi dal vincolo contrattuale nonché di implicita rinuncia alla risoluzione della problematica ed alla risposta al reclamo. Alcun obbligo di risposta, infatti, sussiste nell'ipotesi di venir meno del vincolo contrattuale. Conseguentemente l'indennizzo dovuto dall'operatore Vodafone per la mancata risposta al reclamo è pari ad euro 175,00.

4. Sulle spese di procedura

Per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n.173/07/CONS, del 19 aprile 2007, nel determinare rimborsi ed indennizzi, si deve tener conto *“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”*. Nel caso di specie, si evidenzia che, in sede di conciliazione, l'istante ha rifiutato la congrua offerta di indennizzo di € 150,00 perfettamente in linea a quanto oggi riconosciuto. Stante ciò, tenuto conto del comportamento complessivamente adottato dalle parti e delle difese svolte, nonché della violazione del principio di chiarezza degli atti ex art.16, co.2 bis, del cit.Reg. e del modesto valore del *decisum*, si ritiene, in considerazione del parziale rigetto della domanda, che non sia possibile disporre la liquidazione delle spese di procedura.

IL DIRIGENTE

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza dell'utente G. Micocci nei confronti della società Vodafone Italia XXX.
2. La società Vodafone Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma complessiva di € 175,00 per mancata risposta al reclamo;
3. La società Vodafone Italia XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, lì 13/10/2017

Il Dirigente
Aurelio Lo Fazio
Fto