

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/195902/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXXX -

Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, 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”, di seguito Regolamento Indennizzi;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Corecom Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l’istanza della società XXXXXXXXX, del 29/10/2019 acquisita con protocollo N. 0458008 del 29/10/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

Parte istante nell'atto introduttivo del presente procedimento lamenta, relativamente all'utenza business di telefonia fissa n. XXXXXXXXX, continui disservizi sul servizio voce e sul servizio di connettività e lamenta una errata fatturazione. Per i disservizi avuti richiede: 1) recesso per grave inadempimento, 2) annullamento delle fatture non dovute ed emissione di nota di credito e 3) indennizzo come per legge

Parte convenuta in merito alla vicenda che ci occupa con la memoria depositata ha rappresentato, in sintesi, che avendo ricevuto le segnalazioni di asserito malfunzionamento da parte della società ricorrente ha predisposto gli opportuni interventi e verifiche: i ticket tecnici aperti, come da schermata acclusa alla memoria difensiva, sono stati chiusi positivamente, entro i tempi previsti dalla normativa di settore, con conferma dell'utente dell'avvenuta risoluzione delle problematiche contestate. Altresì, ha evidenziato di avere riscontrato i reclami ricevuti rappresentando quanto sopra espresso e di avere applicato, inoltre, uno sconto del 50 % sul canone connettività n. XXXXXXXXX per la durata di due mesi come visibile dalla fattura insoluta AL09609208. La convenuta, quindi, ha confermato di aver posto in essere quanto di spettanza in merito alle segnalazioni inoltrate dall'utente predisponendo gli opportuni interventi nonché i rimborsi sopra esposti. Ed ancora, ha rappresentato che nessuna anomalia è stata riscontrata in relazione all'applicazione delle condizioni contrattuali pattuite avendo Vodafone meramente applicato quanto previsto dalle offerte personalizzate regolarmente accettate dalla società istante. Evidenzia che, in virtù di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. In assenza di contestazioni, la fattura si intende accettata da parte dell'utente. Vodafone, inoltre, a conferma ulteriore dell'avvenuta, costante, erogazione del servizio telefonico a favore della parte attorea, ha allegato le ultime fatture emesse peraltro non saldate dalla stessa dalle quali, asserisce, è possibile evincere la regolare fruizione dei servizi da parte ricorrente. A tal riguardo, ha precisato che, in virtù di quanto previsto

dalla normativa Agcom, è onere dell'utente effettuare il pagamento delle voci in fattura non oggetto di contestazione. Pertanto ha reiterato le eccezioni sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti.

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. La Vodafone Italia S.p.A. (di seguito brevemente Vodafone) presentando la propria memoria difensiva, entro i termini, asserisce la correttezza del proprio operato gestionale sostenendo di avere operato secondo i dettami contrattualmente previsti. La parte istante ha dedotto di aver subito, suo malgrado, continui disservizi relativi all'utenza fissa ed al servizio dati e di avere avuto degli errati addebiti in fattura. Premesso che nessuna delle parti in causa ha depositato in atti copia di un contratto regolarmente sottoscritto ma il rapporto contrattuale è ammesso tra le parti ed in corso dell'istruttoria compiuta emergeva che in costanza di rapporto contrattuale l'utilizzo dei servizi non avveniva continuativamente, circostanza questa che si deduce, anche, dalla memoria difensiva del gestore telefonico. Parte istante ha rappresentato di avere, più volte sollecitato la risoluzione dei disservizi occorsi (voce +dati) sin dall'inizio del rapporto contrattuale ma non fornisce prove di tali segnalazioni ad eccezione di quella inviata con pec in data 29.10.2019; i fatti accaduti comunque sono riconosciuti dalla convenuta che ammette di avere ricevuto delle segnalazioni dall'istante per malfunzionamenti e rappresenta di avere predisposti gli opportuni interventi e verifiche ed a prova della presa in carico delle segnalazioni e della loro risoluzione ha depositato in atti le schermate inerenti ai ticket aperti e chiusi positivamente nei tempi previsti dalla normativa di settore; altresì, la convenuta, ha depositato al fascicolo delle note di riscontro alle segnalazioni in argomento che riportano, "... al fine di fornire un servizio sempre attento al cliente" la previsione di rimborsi in fattura, del canone di connettività, sotto forma di sconti: in merito, parte ricorrente nulla a ribadito. Orbene, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte attorea, possono essere PARZIALMENTE ACCOLTE come di seguito precisato. La richiesta di cui al sub 1) di cessazione del contratto risulta superata dalla affermazione resa in sede di udienza di discussione dalla Vodafone e non smentita dalla parte attorea, in ordine all'avvenuta migrazione/portabilità dell'utenza , in data 19.02.2020, ad altro gestore telefonico. Le richieste di cui al sub 2) e sub 3) vengono esaminate insieme come di seguito precisato L'operatore riporta un insoluto pendente sulla posizione contabile dell'istante pari a euro 5.500,00 ed asserisce la correttezza della pretesa poiché coerente con i piani tariffari sottoscritti e con le disposizioni contrattuali ed ancora, evidenzia che la richiesta di storno dell'insoluto, non dettagliata in ordine alle singole fatture e agli importi specifici oggetto di contestazione, non può trovare accoglimento in quanto le fatture emesse possono essere contestate unicamente entro giorni 45 dalla loro emissione; in assenza di contestazione in ordine agli importi addebitati, la fattura si intende accettata da parte dell'utente e quindi la richiesta di storno non può essere accolta. Al riguardo si richiama l'orientamento costante dei Corecom, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno. Nel caso di specie occorre evidenziare che parte attore ha omesso di produrre agli atti la documentazione indispensabile allo svolgimento e alla completezza della fase istruttoria: la richiesta appare generica in quanto a fondamento della pretesa non ha allegato alcuna prova dei fatti dedotti e non ha specificato le somme contestate delle quali chiede lo storno e di quelle delle quali chiede il rimborso. Dette specifiche appaiono indispensabili atteso, che si è rilevato che l'istante era titolare, all'epoca dei fatti accaduti, di un contratto avente cod. cliente 7.1944780 che comprendeva altri servizi oltre quelli oggetto del presente contenzioso ed i cui costi venivano inseriti nelle fatture delle quali, genericamente, si chiede lo storno e/o il rimborso; altresì rileva che dal corredo probatorio in atti, non emergono segnalazioni o reclami da parte dell'istante, ancorché risalenti, aventi per oggetto la fatturazione o singoli addebiti riportati in fattura da parte del gestore . E' anche vero che parte convenuta ha riportato in memoria un insoluto di €5.500,00 senza alcuna riferibilità alle singole fatture emesse ed alle voci di addebito ed non ha provato la correttezza delle fatture allegate, la corrispondenza della gestione di contabilizzazione al volume di traffico effettivamente generato. Diversamente, in atti è presente una richiesta di recesso contrattuale formulata da parte istante in data

29.10.2019; entro 30 giorni dalla ricezione l'operatore avrebbe dovuto lavorare la richiesta e nell'eventualità che fosse stata incompleta , avrebbe dovuto informare parte attorea di tale circostanza sì da consentirgli una rapida integrazione della eventuale carenza documentale affinché la stessa potesse essere regolarmente gestita. Dal 29.11.2019 dunque il contegno dell'operatore risulta inadempiente all'obbligo di gestire entro il termine di

30 giorni la richiesta di disdetta contrattuale dell'istante, come previsto dalle CGC a marchio Vodafone, versati in atti dalla stessa convenuta; la richiesta quindi non è stata gestita nei tempi previsti e ciò legittima il riconoscimento allo storno delle fatture emesse dalla convenuta in relazione al periodo di pretesa erogazione dei servizi dal 29.11.2019 e sino al 19.02.2020 data di passaggio dell'utenza ad altro gestore telefonico. Ancora dall'istruttoria si è rilevato che parte istante ha subito una sospensione amministrativa per morosità mentre era in corso la procedura di definizione della controversia e si è rilevato che la convenuta, in merito, non ha prodotto in atti alcun tipo di documentazione relativa, ad esempio, ai dovuti preavvisi previsti dalla regolamentazione vigente; è stato emesso un provvedimento d'urgenza per la riattivazione dei servizi sospesi che è rimasto non eseguito per avvenuta migrazione, prima che scadessero i termini, al altro gestore telefonico. Alla luce di queste considerazioni, le richieste di cui al sub 2) e 3) si inseriscono in quadro abbastanza complesso: si rileva che le parti in causa non hanno adeguatamente documentato le loro posizioni e le richieste effettuate ma dall'istruttoria è emerso che numerosi sono stati i malfunzionamenti, vi è stata una sospensione amministrativa in corso della procedura di definizione, vi è stato un recesso contrattuale che non è stato gestito nei termini previsti. Preme evidenziare che i rimborsi e gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità (Co.Re.Com.) devono soddisfare, ai sensi dell'art.84 co.1, del Codice delle Comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e ai sensi dell'art. 19 Del. 276/13/CONS e delle linee Guida ad essa riferite, di proporzionalità. Pertanto, tenuto conto delle circostanze di fatto che hanno condizionato il rapporto contrattuale, della documentazione versata in atti ed il temperamento dei principi richiamati, si ritiene di riconoscere all'istante, in via equitativa la somma forfettaria di € 490,00 soddisfacente del rimborso e degli indennizzi richieste ai punti 2) e 3) oltre lo storno di euro 2000,00 dall' insoluto in essere sulla posizione Cod. Cliente 7.1944780 ed il ritiro della pratica di recupero crediti ad essa inerente, a spese dell'operatore, al fine del ricalcolo della posizione debitoria dell' istante.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 29/10/2019, è tenuta a corrispondere, per il GU14/195902/2019 e per le motivazioni di cui in premessa, alla Palmento Costanzo srl, la somma forfettaria di € 490,00 soddisfacente del rimborso e degli indennizzi richiesti oltre ad effettuare lo storno di euro 2000,00 dall' insoluto in essere sulla posizione Cod. Cliente 7.1944780 ed altresì è tenuta al ritiro della pratica di recupero crediti ad essa inerente, in esenzione spese per la società ricorrente, al fine del ricalcolo della posizione debitoria dell' istante. Ogni ulteriore richieste è da intendere rigettata

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Francesco Di Chiara