

DETERMINA Fascicolo n. GU14/201708/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA cxxx
e. - 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 e., del 09/11/2019 acquisita con protocollo n. 0481735 del 09/11/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’istante, premettendo di avere precedentemente in essere un contratto con Telecom Italia, con fibra fino a 20 Mbps, esprimeva di aver sottoscritto con Vodafone un contratto di fornitura del servizio di linea fissa in tecnologia fibra misto rame fino a 200 Mbps, con contestuale fornitura di una sim dati. L’utente lamentava che, una volta attivato il servizio, la velocità della connessione internet non raggiungeva il livello minimo promesso di 120 Mbps. Rappresentava di aver quindi presentato vari reclami

al venditore e al servizio clienti Vodafone, i quali tuttavia non sapevano dare motivazioni e offrivano al cliente uno sconto del 50% sul canone Internet Unlimited +. Lamentava inoltre l'istante di aver rinvenuto nelle fatture della sim dati aumenti e servizi non richiesti e mai giustificati e sempre contestati al servizio clienti e di aver inoltre notato, nelle fatture relative alla linea fissa, un cambio piano tariffario non richiesto ad Internet Unlimited + fino a 30 Mbps (in luogo di quello a 200 Mbps). Pertanto con comunicazione PEC contestava il piano e chiedeva uno sconto del 50% sul canone o in alternativa il rientro in Telecom senza spese e penali. Richieste alle quali l'operatore, secondo la prospettazione dell'utente, non forniva riscontro, così come non forniva risposta al reclamo. Sulla base degli assunti predetti, l'istante chiedeva: - Indennizzo malfunzionamento linea pari a 7,50 € dal 20 settembre 2018 in poi e fino ad oggi sono 138 giorni per cui $7,50 \times 138 = 1035$ euro come da art. 6 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS; - indennizzo per attivazione servizio attivato diverso da quello sottoscritto per 2,50€ dal 20 settembre 2018 ad oggi sono 138 giorni per cui $2,50 \times 138 = 345$ euro come da art. 9 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS; - indennizzo per mancata risposta ai reclami 300 € come da art. 12 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS; - rimborso fatture contestate per un importo forfettario fino ad oggi 4 febbraio 2019 pari a 32 euro circa; - ristoro di 200 € a titolo di spese vive cfr. delibera 173/07/cons.

Si costituiva Vodafone Italia S.p.A. deducendo la correttezza del proprio operato gestionale e l'infondatezza delle richieste dell'utente. Nello specifico, quanto alle lamentele circa la velocità di navigazione, l'operatore eccepiva la mancata produzione da parte dell'istante della misurazione Nemesys e rilevava come la velocità alla quale l'utente dichiarava di navigare (tra i 20 e i 30 Mbps) superava comunque la banda minima garantita dalla Delibera 244/08/CSP. L'operatore rappresentava poi di aver riscontrato "il reclamo pervenuto", con missiva del 04/03/2019, che allegava. Quanto alla richiesta di indennizzo per malfunzionamento della linea, Vodafone ne rilevava l'infondatezza perché, come affermato dalla stessa parte istante, il servizio dati veniva erogato tra i 20 e i 30 Mbps, ovvero ad una velocità comunque superiore al valore minimo stabilito dalla normativa di settore. L'operatore deduceva altresì l'infondatezza della richiesta di indennizzo di € 345,00 per la lamentata attivazione di un servizio diverso da quello richiesto, perché la norma richiamata dall'utente attiene all'attivazione di un servizio non richiesto, mentre l'utente lamentava l'attivazione di un servizio diverso da quello sottoscritto. Vodafone concludeva precisando che "(...) l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto".

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. Nel merito, l'istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. Sulla richiesta di indennizzo per malfunzionamento della linea. L'istante ha chiesto la corresponsione di un indennizzo per "malfunzionamento linea". Nel caso di specie, tuttavia, l'utente non ha lamentato un'irregolare o discontinua fornitura del servizio di navigazione internet, né ha dimostrato di aver inviato reclami per tale tipologia di disservizio, avendo diversamente censurato come la velocità di connessione effettiva riscontrata fosse inferiore a quella prevista contrattualmente. In proposito, come chiarito dall'Agcom (cfr. ad esempio Delibera n. 93/11/CIR), il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi in assoluto come malfunzionamento, in assenza di anomalie tecniche che compromettano la funzionalità del servizio medesimo. Ciò che la normativa di settore prevede in materia (cfr. art. 8, comma 6, della delibera Agcom n. 244/08/CONS) è che "qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra (ndr. quelli previsti contrattualmente) può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata". Pertanto, nell'ipotesi in cui la velocità di navigazione non raggiunga i livelli minimi previsti contrattualmente, il cliente avrebbe solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, non incidendo la velocità di navigazione sulla regolare e continua fornitura del servizio di per sé e non configurando quindi un malfunzionamento indennizzabile. Nel caso in esame, l'utente non ha esercitato tale facoltà, non avendo inviato formale comunicazione di recesso all'operatore. Tra l'altro, dai risultati della misurazione Nemesys depositati dall'istante è possibile riscontrare che la banda minima in download e in upload è stata rispettata (Download: velocità minima 21 Mbps, velocità utente 28,6 Mbps; Upload: velocità minima 2 Mbps, velocità utente 2,3 Mbps). Alla luce di tutto quanto sin qui esposto, la richiesta di indennizzo per malfunzionamento della linea non può essere accolta.

Sulla richiesta di indennizzo per attivazione di un servizio diverso da quello sottoscritto. L'istante ha lamentato l'attivazione del piano tariffario "Internet Unlimited + fino a 30 Mbps" in luogo di quello previsto contrattualmente "Iperfibra + fino a 200 Mbps" e ha conseguentemente chiesto "indennizzo per attivazione servizio attivato diverso da quello sottoscritto per 2,50€ dal 20 settembre 2018 ad oggi sono 138 giorni per cui $2.50 \times 138 = 345$ euro come da art. 9 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS". Sul punto, Vodafone non ha negato l'attivazione di un piano tariffario diverso da quello sottoscritto e si è limitata a replicare, nella propria memoria, che "È, inoltre, altresì infondata la richiesta di indennizzo di euro 345,00 per la lamentata attivazione di un servizio diverso da quello richiesto poiché, come palese, la norma richiamata dall'utente attiene alla problematica relativa all'attivazione di un servizio 'non richiesto'. Nel caso di specie, invece, l'utente lamenta espressamente l'attivazione di un 'servizio diverso da quello sottoscritto'". Nel caso di specie, è documentalmente provato (cfr. proposta di abbonamento, riepilogo dell'offerta, stato di attivazione) che l'istante ha sottoscritto, in data 21/08/2018, il piano tariffario "Iperfibra + fino a 200 Mega", così come è documentalmente provato (cfr. fatture del 13/10/2018, 13/12/2018, 13/02/2019) che il profilo tariffario applicato dall'operatore è "Internet Unlimited + fino a 30 Mega". Nella fattura AI18683865, tra l'altro, è espressamente indicato che fino al 07/10/2018 era stato applicato il piano "fino a 200 Mega", mentre dal 08/10/2018 quello "fino a 30 Mega". Ora, non risultando in atti, e non avendolo nemmeno eccepito l'operatore, che Vodafone abbia comunicato le modifiche delle condizioni contrattuali, così come previsto dalla normativa di cui al D.Lgs. 259/2003, il gestore ha violato la normativa vigente ed ha illegittimamente modificato unilateralmente il profilo tariffario dell'utente, negandogli la possibilità di esercitare il recesso cd. gratuito per tale causale. A fronte di tale inadempimento, all'utente spetta un indennizzo, che, tuttavia, va quantificato tenendo conto degli effettivi disagi subiti dall'istante e tenendo conto che l'operatore ha riconosciuto all'utente una scontistica del 50% sul canone per sei mesi. Tenendo invece conto della disposizione di cui all'art. 13, comma 7, del Regolamento indennizzi, secondo cui "Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento. Se non è possibile ricorrere all'applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, l'indennizzo è computato secondo equità", si ritiene possa disporsi in via equitativa la corresponsione di un indennizzo pari ad € 150,00 Sulla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami. L'istante ha chiesto "indennizzo per mancata risposta ai reclami 300 €, come da art. 12 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS". Nonostante tale richiesta sia stata formulata in modo estremamente generico e non circostanziato, non facendo l'utente alcun riferimento specifico a quali sarebbero i reclami non riscontrati dall'operatore, in virtù del principio della conservazione degli effetti della domanda e del favor utentis si provvederà comunque ad esaminarla, nei limiti delle risultanze documentali. È innanzitutto opportuno ricordare che, ai sensi del Regolamento indennizzi di cui alla Delibera n. 347/18/CONS, art. 1, lett. j), il reclamo è "la comunicazione con la quale, attraverso i canali previsti dal contratto o dalla disciplina regolamentare, ivi inclusa la segnalazione telefonica al servizio di assistenza clienti, l'utente segnala all'operatore un disservizio o chiede l'erogazione degli indennizzi contrattualmente stabiliti". Ciò premesso, si andranno ora ad analizzare le comunicazioni intercorse tra l'istante e l'operatore, al fine di individuare se e quali di esse possano essere qualificate come reclamo e se sussista effettivamente una mancata risposta dell'operatore. La chat con il servizio assistenza Vodafone del 12/01/2019, di cui vi è trascrizione in atti, non può essere considerata un reclamo, perché in tale occasione l'utente chiedeva di ottenere copia delle fatture e del contratto nonché informazioni sulle sue utenze. Ad ogni modo, l'operatore rispondeva in tempo reale alle domande del cliente. La PEC inviata in data 17/01/2019 non può essere considerata un reclamo, in quanto con la stessa l'utente segnalava una velocità di navigazione inferiore a quella prevista contrattualmente e tale circostanza, come esposto sopra, non dà luogo ad un disservizio indennizzabile. Con la stessa comunicazione il cliente chiedeva inoltre copia della documentazione afferente alle proprie utenze e formulava richieste di scontistica e rimborsi, che non rientrano nella nozione di reclamo ai sensi della citata normativa. La chat con il servizio assistenza Vodafone del 18/01/2019, di cui vi è trascrizione in atti, non può essere considerata un reclamo, perché in tale occasione l'utente chiedeva informazioni sulle sue utenze. Ad ogni modo, l'operatore rispondeva in tempo reale alle domande del cliente. Alla chat con il servizio assistenza Vodafone del 05/02/2019, di cui vi è trascrizione in atti, non può essere considerata un reclamo, l'operatore rispondeva in tempo reale alle domande del cliente. La PEC inviata in data 13/02/2019 non può essere considerata un reclamo, in quanto con la stessa l'utente, oltre a confermare di aver ricevuto dall'operatore, a seguito della precedente pec del 17/01/2019, copia del contratto relativo all'utenza fissa, segnalava una velocità di

navigazione inferiore a quella prevista contrattualmente e tale circostanza, come esposto sopra, non dà luogo ad un disservizio indennizzabile. Con la stessa comunicazione il cliente chiedeva inoltre copia della documentazione afferente alle proprie utenze e formulava richieste di scontistica e rimborsi, che non rientrano nella nozione di reclamo ai sensi della citata normativa. Fermo restando, quindi, che nel caso di specie non risultano effettuati reclami ai sensi della vigente normativa, l'operatore allegava alla propria memoria difensiva una comunicazione del 04/03/2019 con la quale, in riscontro alla richiesta del 17/01/2019, rimetteva all'utente copia della proposta di abbonamento per le due utenze mobili a lui intestate e chiariva che la proposta di abbonamento inviategli in data 08/02/2019 era l'unica con valore contrattuale relativa all'utenza fissa a lui intestata. Alla luce di quanto sopra, nessun indennizzo per la asserita mancata risposta ai reclami può essere riconosciuto. Sulla richiesta di rimborso delle fatture contestate. L'istante ha chiesto il "rimborso fatture contestate per un importo forfettario fino ad oggi 4 febbraio 2019 pari a 32 euro circa" e ha allegato un elenco di fatture per le quali evidenzia l'addebito dell'importo di Euro 2,00 a fattura per il servizio "Rete Sicura Incluso New" e, in due delle suddette fatture, l'aumento "non giustificato" del piano "Giga In&Out". In proposito, quanto al servizio "Rete Sicura", occorre rilevare che nel modulo di attivazione della sim 3476xxx alla quale le citate fatture ineriscono, sottoscritto dall'utente in data 27/09/2017, era espressamente previsto che "Per l'offerta selezionata è prevista l'attivazione del servizio Vodafone Rete Sicura. Il Cliente potrà disattivare il Servizio in ogni momento accedendo con il proprio account al sito faidate.vodafone.it o chiamando il 42071". Non risultando che l'utente abbia chiesto la disattivazione del servizio, i relativi addebiti sono legittimi e pertanto nessun rimborso spetta all'utente. Quanto al lamentato aumento "non giustificato" del piano "Giga In&Out" nelle fatture del 13/12/2018 e del 13/02/2019, va osservato che l'operatore, con regolare comunicazione contenuta nella precedente fattura AI14683828 del 14/08/2018, depositata dallo stesso istante, aveva informato l'utente che dalla prima fattura emessa dopo il 13/10/2018 il costo dell'offerta attiva sulla sim dati sarebbe aumentata di Euro 4,00 (iva inclusa) al mese, esattamente corrispondente agli aumenti presenti nelle fatture del 13/12/2018 (3,27 al netto dell'iva, con iva Euro 4,00) e del 13/02/2019 (6,54 al netto dell'iva, con iva Euro 8,00 per il bimestre). Aumenti che sono, peraltro, presenti anche nelle fatture successive in atti, in relazione alle quali tuttavia l'utente non ha esteso le doglianze. Alla luce di quanto sopra, la richiesta di rimborso non può essere accolta. Sulle spese della procedura. In relazione alle spese della procedura, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, nonché il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare l'importo di € 50,00 a titolo di spese della procedura.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 09/11/2019, è tenuta a corrispondere all'utente l'importo di € 150,00, a titolo di indennizzo per l'attivazione di un profilo tariffario diverso da quello sottoscritto e l'importo di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese della procedura.

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