

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/124106/2019****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Txxx****T. - 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 Txxx T., del 17/05/2019 acquisita con protocollo n. 0212106 del 17/05/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’istante, intestatario di utenza mobile con Vodafone, lamentava di aver riscontrato in data 29/07/2018 un cambio, non richiesto, del piano tariffario della sim in “Vodafone 25”. L’utente esprimeva di aver contattato l’assistenza clienti Vodafone e di aver inoltrato due reclami (n. 485170 in data 14/01/2019 e n. 485420 in data 17/01/2019), rimasti tuttavia senza esito. Sulla base dell’assunto

premessi, l'istante chiedeva un indennizzo di euro 900,00 per "cambio piano non richiesto" e "mancata risposta al reclamo scritto 485170 e 485420".

2. La posizione dell'operatore Si costituiva Vodafone Italia S.p.A. contestando la domanda e rilevando che "il cambio piano da "Senza scatto new" a "Vodafone 25" è stato richiesto dall'utente in data 29.7.2018 al servizio clienti". In relazione ai reclami inoltrati, l'operatore esponeva di aver "provato il contatto telefonico con l'istante con relativo invio di comunicazioni all'indirizzo mail dell'utente" e allegava schermate estratte da un software gestionale interno e riportanti il testo di comunicazioni e-mail, asseritamente inviate all'utente in data 15/01/2019 e 24/01/2019, con le quali il medesimo veniva informato dei tentativi di contatto telefonico effettuati il 14, 15 e 24/01/2019. L'operatore concludeva precisando che "(...) l'utente è attualmente attivo con ricaricabile".
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, come di seguito precisato. Innanzitutto, deve rilevarsi come risulti incontestata – ed anzi espressamente confermata dall'operatore – la circostanza che in data 29/07/2018 il piano tariffario dell'utente è stato modificato da "senza scatto new" a "Vodafone 25". Risulta altresì incontestata – ed anzi implicitamente confermata dall'operatore laddove afferma di aver provato a contattare l'istante nei giorni immediatamente successivi alla presentazione del reclamo – la circostanza che l'utente abbia presentato reclamo in data 14/01/2019, poi reiterato il 17/01/2019, proprio al fine di contestare all'operatore l'illegittimo cambio del piano e di chiedere il ripristino del piano precedente. Ciò premesso, occorre accertare se tale cambio sia stato richiesto dall'utente – e sia quindi legittimo – oppure no. In proposito, a fronte di una espressa contestazione dell'istante, il quale ha dichiarato di non aver mai richiesto il cambio piano e ha inoltrato reclamo all'operatore, quest'ultimo si è limitato ad affermare che "il cambio piano da "Senza scatto new" a "Vodafone 25" è stato richiesto dall'utente in data 29.7.2018 al servizio clienti". L'operatore, che in virtù del principio di vicinanza della prova ben avrebbe potuto e dovuto farlo, non ha allegato alcun documento (ad esempio una schermata report del contatto avvenuto tra l'utente e il servizio clienti in data 29/07/2018) utile a dimostrare quanto sostenuto, ossia che sia stato l'utente a richiedere il cambio piano. In difetto di tale prova da parte dell'operatore, deve ritenersi che il cambio piano sia avvenuto in difetto di richiesta dell'utente e, quindi, in modo illegittimo. Nel caso di specie, è integrata la fattispecie di cui all'art. 9, co. 2, del Regolamento indennizzi, che nel caso di attivazione di profili tariffari non richiesti prevede un indennizzo di euro 2,50 per ogni giorno di attivazione. Il dies a quo per il calcolo dell'indennizzo va individuato nel 29/07/2018. Quanto al dies ad quem, agli atti della procedura non si rinviene documentazione in grado di appurare con certezza tale termine e pertanto si deve determinare l'indennizzo applicando un criterio equitativo, che informa le decisioni di cui trattasi in mancanza di altri dati certi. Come già chiarito da questo Corecom (cfr. ex multis delibere n. 58/2011, 24/2012), "per la determinazione della misura dell'indennizzo, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante (...) ed al principio di equità (...), deve prendersi in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti". Nel caso di specie, il pregiudizio subito dall'istante non è consistito né in un'interruzione del servizio, né in un malfunzionamento, né in un considerevole addebito di costi illegittimi, bensì nella mera modifica del piano tariffario base, che, seppur non richiesta, non può aver avuto grandi ripercussioni in termini economici a danno dell'utente (non vi è agli atti alcun documento che dimostri il contrario). Alla luce dei principi sopra esposti, in applicazione appunto di un principio equitativo, si ritiene congruo determinare l'indennizzo nella misura di € 300,00. Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, va innanzitutto osservato che i due reclami presentati dall'utente sono attinenti alla medesima contestazione, pertanto vanno considerati come un unico reclamo, inoltrato il 14/01/2019. Costituisce principio consolidato quello per cui l'indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami deve essere liquidato in misura unitaria anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio (Corecom Calabria Delibera n. 44/11). L'operatore ha dichiarato di aver "provato il contatto telefonico con l'istante con relativo invio di comunicazioni all'indirizzo mail dell'utente" e ha allegato schermate estratte da un software gestionale interno e riportanti il testo di comunicazioni e-mail, inviate all'utente in data 15/01/2019 e 24/01/2019, con le quali il medesimo veniva informato dei tentativi di

contatto telefonico effettuati il 14, 15 e 24/01/2019. In proposito, va rilevato comunque che l'operatore non ha dimostrato di aver fornito un'adeguata risposta scritta al reclamo, pertanto deve ritenersi che tale risposta non vi sia stata, con conseguente violazione dei propri doveri ai sensi della normativa vigente. Va inoltre rilevato, però, che in virtù degli stessi principi sopra richiamati di ragionevolezza, proporzionalità ed equità, si determina l'indennizzo di cui trattasi nella misura complessiva di € 100,00. 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 di compensare le spese.

## DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 17/05/2019, è tenuta a corrispondere all'utente l'importo complessivo di € 400,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto e mancata risposta al reclamo, come descritto in premessa. 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