

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DITTA REALE P./VODAFONE ITALIA XXX
(LAZIO/D/1022/2015)

Registro Corecom n. 27/2017

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 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 ditta Reale P. presentata in data 25.11.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti dell’operatore Vodafone Italia XXX, di seguito per brevità “Vodafone”, modifiche contrattuali, mancata risposta ai reclami, indebite fatturazioni, distacchi della linea.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- a. Il canone mensile di Euro 25,00 era divenuto di Euro 50,00;
- b. I numerosi reclami erano rimasti senza risposta;
- c. Da oltre un anno, aveva continuato a pagare gli addebiti per una utenza mobile disdetta ad agosto 2014;
- d. Il 9 novembre 2015 la linea era stata interrotta e riattivata poche ore dopo la segnalazione;

- e. Il 16 novembre 2015 aveva contestato la fattura e il 19 novembre le linee erano state disattivate;
- f. Il tentativo obbligatorio di conciliazione, discusso all'udienza del 6 ottobre 2015, si era concluso con esito negativo.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. Riattivazione delle utenze telefoniche
- ii. Rimborso di Euro 566,54 corrisposte per un numero disdetto ad agosto 2014 e non funzionante
- iii. Rimborso di Euro 675,00 mensilità eccedenti il canone contrattuale
- iv. Danni materiali per Euro 3.670,00
- v. Danni morali all'azienda per Euro 15.000,00
- vi. Eventuali reati penali

2. La posizione dell'operatore Vodafone.

Nel merito, l'operatore ha eccepito l'inammissibilità: a) della domanda di riattivazione per incompetenza dell'Autorità adita e la sua infondatezza stante la morosità dell'utente; b) della domanda di rimborso delle somme versate per il numero disdetto, perché domanda nuova e comunque infondata, avendo l'utente chiesto il passaggio da abbonamento a ricaricabile e non la disdetta; c) delle due richieste di risarcimento danni materiale e morale, non di competenza dell'Autorità adita. In ordine alla richiesta di rimborso per le somme eccedenti il canone contrattuale, ha precisato la mancanza di prova in ordine all'asserita modifica contrattuale, essendosi trattato invece della scadenza di una promozione che ha ricondotto i costi alla tariffa ordinaria. Ha infine precisato la presenza di un insoluto di Euro 1.750,83.

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.

Viene rigettata l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore circa la domanda di rimborso delle somme versate per il numero mobile disdetto, perché l'indebito risulta essere già stato contestato nell'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere solo parzialmente accolte come di seguito precisato.

3.1 Sulla riattivazione.

La domanda di riattivazione delle utenze non può essere accolta, in quanto estranea alla cognizione del presente procedimento, così come definita dall'art. 19, c. 4 del Regolamento e dalla del. AGCOM 529/09/CONS, non essendo l'Autorità adita competente a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di *facere* o *non facere*.

3.2. Sulle domande di rimborso

L'istante lamenta di aver corrisposto somme non dovute perché afferenti una numerazione mobile disdetta ad agosto 2014, chiedendo il rimborso di quanto pagato.

L'operatore eccepisce, senza nulla provare, che la richiesta dell'utente era stata di conversione da abbonamento a ricaricabile e non di disdetta, come dedotto nell'istanza di conciliazione.

Deve premettersi che l'espressione "per passare a ricaricabile", usata dall'utente nell'istanza di conciliazione, in assenza di documentazione, non può essere interpretata nel senso tecnico-letterale di ritenere che la volontà dell'utente fosse di conversione, anziché di disdetta.

Tuttavia la domanda non può essere accolta, per le seguenti ragioni.

La prima, perché l'utente non ha provato di aver dato disdetta del numero ad agosto 2014, come affermato, ed ha prodotto solo un Modulo di Recesso Sim Abbonamento sottoscritto il 25 marzo 2015, non corredato della prova di invio all'operatore.

La seconda, comunque assorbente, perché l'utente non ha prodotto le copie delle fatture contenenti gli addebiti contestati, né la prova degli avvenuti pagamenti. Le uniche due fatture in atti (n. AF12649789 del 3 novembre 2015 e n.AF03289847 del 2 gennaio 2016), peraltro, evidenziano l'esistenza di precedenti fatture rimaste insolute.

Per il medesimo mancato assolvimento dell'onere probatorio da parte dell'utente, non può essere accolta neppure la domanda di rimborso delle somme eccedenti il canone contrattuale.

Seppure infatti nelle due fatture richiamate risultano addebitati importi diversi rispetto a quelli dell'offerta sottoscritta, tuttavia l'utente non ha provato i contestati precedenti pagamenti effettuati e, al contrario, come già detto, risulta documentato un elevato pregresso insoluto a suo carico.

Considerato quanto dedotto in ordine al mancato assolvimento dell'onere probatorio, attesa l'assoluta mancanza di prova in ordine agli importi di cui si chiede il rimborso ed all'avvenuto pagamento delle relative fatture, le domande vengono rigettate.

3.3. Sulle domande di risarcimento

L'istante chiede il risarcimento dei danni materiali e dei danni morali.

La domanda non può essere accolta.

Ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, infatti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Tuttavia, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, le domande possono essere interpretate e limitate come domanda di condanna dell'operatore al pagamento di un indennizzo in conseguenza di eventuali inadempimenti, nella fattispecie riconducibili alla mancata risposta ai reclami e alla cessazione delle linee.

E' in atti un reclamo scritto dell'utente del 21 luglio 2012 relativo a malfunzionamenti dei servizi.

A tale reclamo l'operatore non risulta aver fornito riscontro, né ha dedotto alcunchè al riguardo.

Rileva, allora, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere *adeguatamente motivata* e fornita *in forma scritta*, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per la determinazione dell'indennizzo, ai sensi degli artt. 2 e 11.1 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, considerato che il reclamo a Vodafone è del 21 luglio 2012, considerato il tempo utile alla risposta (45 giorni), e il lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione (6 ottobre 2015), nella fattispecie viene riconosciuto all'utente un indennizzo per la mancata risposta al reclamo di Euro 300,00 (trecento/00).

Sono altresì in atti due reclami del 9 ottobre 2015 (da ritenersi novembre, per errore materiale) e 11/12 novembre 2015, ai quali l'operatore non aveva obbligo di fornire risposta, essendo stati presentati in pendenza della procedura conciliativa, la cui funzione economico-sociale è proprio quella di creare un'occasione di confronto tra le posizioni dell'utente e dell'operatore, superando quindi gli strumenti contrattualmente previsti tendenti allo stesso scopo.

Per quanto concerne il distacco delle linee, l'utente ha lamentato un episodio il 21 luglio 2015, come dichiarato nell'istanza di conciliazione, e nuovamente due episodi il 9 novembre 2015 e il 19 novembre 2015, come dichiarato nella successiva istanza GU14.

Sul punto, nulla di specifico è stato dedotto dall'operatore Vodafone, che si limita ad eccepire la rilevante morosità dell'utente.

Tuttavia, alcun indennizzo per la sospensione dei servizi può essere riconosciuto all'istante, stante i non circostanziati periodi temporali di durata dei disservizi e la mancanza di qualsivoglia reclamo scritto rivolto all'operatore, tali non potendosi considerare le segnalazioni del problema effettuate solo in occasione dell'avvio della procedura conciliativa e della procedura di definizione.

Viene infine rigettata la generica domanda dell'utente di "eventuali reati penali", non essendo certamente competenza dell'Autorità adita l'accertamento di una eventuale condotta dell'operatore penalmente rilevante.

4. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo procedere alla compensazione, considerata l'offerta transattiva formulata da Vodafone in fase di conciliazione e rifiutata dall'utente.

Per tutto quanto sopra esposto,

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 della Ditta Reale P. nei confronti della società Vodafone Italia XXX .
2. La società Vodafone Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante l'importo di Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo ex artt. 2 e 11.1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
3. La società Vodafone Italia XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 22/03/2017

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto