CORECOM Lazio

DETERMINAFascicolo n. GU14/137116/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Vxxx
F. - 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 Vxxx F., del 17/06/2019 acquisita con protocollo n. 0263357 del 17/06/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante Con l’istanza di definizione l’istante ha lamentato che: “In data 25/12/2018 ha segnalato un malfunzionamento della linea, certificato da misurazione NeMeSys, perdurato fino al 06/01/2019 (segnalazioni n. 10755627 e TTM000010778333). A seguito della risoluzione del guasto, Parte Istante ha notato un rallentamento della linea e andando a verificarne i parametri all'interno del router Vodafone si è accorta dell'abbassamento della portante in download da 100Mbit a 50Mbit. Dopo

innumerevoli telefonate all'assistenza tra assistenza tecnica e reparto commerciale, in data 09/01/2019 intorno le ore 16:20 l'operatore con codice 14567 conferma alla Vxxx che in data 02/01/2019 le era stata effettata una variazione dell'offerta, dalla stessa non autorizzata e mai comunicata formalmente, genericamente descritta come 'Fibra fino a 50 Mega'. A conferma della variazione contrattuale, la Parte Istante fornisce la fattura con codice AL08068188 del 27/04/2019, ha importo più alto, aumentato complessivamente da €52,24 a €62,24, riportante come offerta 'Internet Unlimited', da lei mai sottoscritta. La variazione economica dell'offerta non sarebbe stata comunicata, in violazione all'art. 6 dell'allegato A alla delibera 519/15/CONS. Il giorno 16/05/2019, l'assistenza clienti, di nuovo viene contattata dalla sig.ra Vxxx al servizio clienti Vodafone (al numero 190). Dopo avermi nuovamente confermato la variazione commerciale e dopo aver appurato che è stata effettuata a mia insaputa, ha provveduto allo storno dell'importo non dovuto, non ripristinando però l'offerta da me stipulata in fase di sottoscrizione del contratto. Parte Istante sottolinea che il contratto da lei sottoscritto, è per l'offerta 'IperFibra Digital Edition fino a 100 Mega', come indicato nella prima fattura e nel riepilogo offerta (in allegato), mentre l'offerta attivata a sua insaputa ha caratteristiche tecniche inferiori, essendo la velocità massima in download sottoscritta in contratto neanche più teoricamente raggiungibile. Come indennizzo per il malfunzionamento, Parte Istante chiede una cifra pari ad €, 120, come stabilito dalla 'Carta del Cliente' Vodafone. Ma senza avere successo. - Richieste: Come indennizzo per il malfunzionamento della linea perdurato dal 25/12/2018 al 06/01/2019 al, si reitera la richiesta effettuata durante l'udienza di conciliazione di euro 72, come stabilito dall'art. 6, commi 2, 3 dell'allegato A alla delibera AGCOM 347/18/CONS. Si richiede che il ripetuto diniego di fornire una risposta adeguatamente motivata in forma scritta riguardante la mia richiesta di indennizzo per malfunzionamento, venga considerato come mancata risposta al reclamo e si richiede la cifra di euro 300. Per l'attivazione di un'offerta non richiesta, si richiedono euro 2,5 per ogni giorno, come stabilito dall'art. 9, comma 2 dell'allegato A alla delibera AGCOM 347/18/CONS, a partire dal 02/01/2019 fino alla risoluzione della presente. Si richiedono, infine, euro 150 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore Si costituiva Vodafone Spa affermando che la Parte Istante ha attivato l'utenzatelefonica contraddistinta dal numero 0776 19xxx nel mese di giugno del 2018 avente la caratteristica tecnologica di avere 200 mbit/sec.. In data 2 gennaio 2019, per ragioni di logoramento della linea, non addebitabili a incuria dell'utente, Vodafone ha dovuto procedere a disporre un downgrade della linea passandola a 50 mbit/sec al fine di garantire un servizio stabile. Mentre sull'aspetto prettamente risarcitorio, Vodafone afferma che non è possibile procedere al risarcimento di alcun che ed insiste sulla totale inammissibilità delle doglianze dedotte da parte Istante. Vodafone afferma anche che il cliente VALVONA era in fase di migrazione e ad oggi è migrato e che risultava un insoluto di € 42.25 (Quarantadue/25).

3. Motivazione della decisione Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità eprocedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Venendo più nello specifico del caso che oggi ci compete, è palese come la condotta posta in essere dall'Operatore Vodafone sia censurabile. L'odierna Parte Istante Sig.ra VALVONA aveva sottoscritto un contratto con Vodafone avente ad oggetto linea telefonica ed Internet con 200 mbit/sec, quando inspiegabilmente e soprattutto senza alcun avviso all'utente, l'operatore oggi Resistente ha ridotto di oltre la metà i mbit dell'offerta oggetto del contratto stipulato con la Sig.ra VALVONA. Nella memoria, Vodafone ha attribuito tale problematica al deperimento della linea e che il tutto sarebbe stato posto in essere al fine di garantire una stabilizzazione del servizio. Ebbene, tale giustificazione appare difficilmente condivisibile, anche perché eventuali modifiche unilaterali dovevano essere necessariamente comunicate all'utente entro il termine di 30 (trenta) giorni. A tal proposito appaiono dirimenti la delibera, Agcom Delibera n. 126/12/CIR dove viene affermato che: "Deve essere accolta la domanda di indennizzo formulata dall'utente per la limitazione di banda che lo stesso ha subito, dato che il potere di limitare il traffico internet è una facoltà che l'operatore ha introdotto nel regolamento contrattuale successivamente alla sottoscrizione del contratto con l'utente: perciò, in quanto modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, avrebbe dovuto essere comunicata all'utente insieme all'informativa prevista dalla normativa vigente in materia", ed ancora Corecom Calabria Delibera n. 2/11 "Sussiste la responsabilità dell'operatore, ed il conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo, nel caso in cui l'operatore modifichi unilateralmente le condizioni contrattuali senza darne alcun preavviso all'utente, violando in questo modo anche il proprio obbligo informativo nonché i più generali principi di trasparenza, lealtà e buona fede". In applicazione dei predetti principi, ed in ossequio al principio di equità che deve

informare la decisioni ivi assunte, si ritiene di dover applicare un indennizzo di € 5 pro die. Per quanto concerne la doglianza relativa al mancato riscontro ai reclami, è Parte Istante stessa che afferma di aver ricevuto riscontri e di aver ottenuto lo storno di alcune fatture. Pertanto, questa Autorità non rileva, in questo frangente, alcuna violazione da parte di Vodafone e non è possibile l'erogazione di indennizzi in merito. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 17/06/2019, è tenuta a 1. pagare in favore dell'istante la somma pari ad € 60.00 (sessanta/00), così calcolate: € 5,00 pro die per 12 giorni. La società Vodafone è tenuta inoltre a stornare ed annullare il credito pari ad € 42.25 (quarantadue/25) ed ogni altra eventuale pendenza vantata nei confronti di odierna Parte Istante relativa ai servizi qui trattati. Spese di procedura compensate. 2. La società Vodafone è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento di questa determinazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

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