

DETERMINAFascicolo n. GU14/303689/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CAPITOLO

V. Exxx - 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 V. E., del 10/07/2020 acquisita con protocollo n. 0297142 del 10/07/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’istante, cliente Vodafone, titolare dell’utenza fissa n. 06257xxxx, a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione intervenuto in data 9 luglio 2020, con istanza UG14 del 10 luglio 2020, ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi, di avere sottoscritto nel settembre 2018 un contratto di telefonia fissa con la

Vodafone, con richiesta di migrazione della linea da Wind Tre. Fin dai primi mesi dell'anno 2019, il servizio evidenziava diversi disservizi con continue cadute di rete, che venivano adeguatamente segnalate. Nonostante ciò, la problematica non è mai stata risolta tanto che, esasperato da tali malfunzionamenti e dagli aumenti unilaterali, a maggio 2019 decideva di migrare a Fastweb. Successivamente al passaggio, Vodafone emetteva fattura con addebito penali il cui importo di € 268,37 veniva prelevato sul proprio c/c. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto nel modello UG14: • il rimborso della fattura per euro 268,37, un indennizzo di euro 300,00 per il malfunzionamento del servizio, un indennizzo di euro 300,00 per la mancata risposta ai reclami e un indennizzo per la ritardata migrazione e le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore L'operatore Vodafone, nella memoria difensiva, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare, che sui sistemi telematici della società risulta presente unicamente una segnalazione avente ad oggetto asseriti disservizi, inoltrata peraltro nel 2018 in fase di collaudo. Successivamente a tale data, non vi è traccia alcuna di ulteriori ticket tecnici. Vodafone, inoltre, eccepiva che l'utente effettuava il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto e che pertanto gli addebiti contestati erano stati richiesti per compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente, sostenibili dal gestore solo in caso di mantenimento da parte dell'utente del rapporto contrattuale per almeno 24 mesi. Da ultimo, evidenziava l'assenza di reclami scritti da parte dell'utente; pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS, la domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami doveva essere rigettata. L'operatore ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza di rimborso della fattura e delle richieste di indennizzo proposte nei suoi riguardi e per il conseguente rigetto delle stesse.
3. Motivazione della decisione. Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del Regolamento, ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante possano trovare parziale accoglimento, per le ragioni di seguito specificate. In particolare, è fondata la richiesta dell'istante di rimborso della fattura di € 268,37, addebitata dall'operatore a titolo di costi di disattivazione. Sul punto, la legge n. 40/2007 stabilisce che a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso da parte dell'utente, gli unici importi che possono essere posti a carico di quest'ultimo sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo per procedere alla disattivazione. Nel caso di specie nulla è stato dimostrato dall'operatore, perciò l'utente ha diritto allo storno di quanto indebitamente fatturato. La domanda relativa all'indennizzo per mancato funzionamento è fondata nei limiti di cui appresso. In atti, peraltro depositato da controparte, è presente solo un ticker relativo a una segnalazione di mancato funzionamento del 10 ottobre 2018, che risulta risolto in data 16 ottobre 2018; pertanto vi è prova esclusivamente di un malfunzionamento limitato a tale arco di tempo, avente durata di 7 giorni. In ragione di tale disservizio, ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento Indennizzi, è dovuto un indennizzo pari a euro 6 per ogni giorno di interruzione; nel caso di specie, l'indennizzo a favore della parte istante è dunque pari ad € 42, in ragione dei sette giorni di disservizio. Da ultimo, la domanda relativa all'indennizzo per mancata risposta ai reclami non può trovare accoglimento, in quanto non risulta agli atti della procedura alcun reclamo scritto effettuato da parte istante. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS, "sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte." Infine, con riguardo all'istanza relativa al rimborso delle spese della procedura, alla luce delle Linee Guida di cui alla delibera 276/13/CONS, appare congruo ed equo liquidare in favore dell'istante la somma di € 50,00, importo che va posto a carico di Vodafone Italia S.p.A.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 10/07/2020, è tenuta a rimborsare a favore dell'istante la somma di € 268,37, relativa all'avvenuto pagamento della fattura di cui in premessa, oltre interessi dalla data del pagamento, nonché a pagare un indennizzo a favore della parte istante di € 42,00, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento Indennizzi, nonché al pagamento delle spese di procedura nella misura di € 50,00.

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