

DETERMINA 38 Fascicolo n. GU14/553543/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX / Vodafone Italia S.p.A. (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

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”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi come modificato 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;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1 gennaio 2023 e nelle more

della sottoscrizione della nuova Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni con effetto dal 1 gennaio 2023;

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 28/09/2022 acquisita con protocollo n. 0278034 del 28/09/2022;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante contesta a Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) di seguito, per brevità, Vodafone, l'addebito di costi per il recesso contrattuale di cui all'utenza residenziale n. 050 623xxxx.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- *"In data 31/10/2021 [chiedeva] l'attivazione del servizio Vodafone Casa Wireless New+";*
- *"In data 30/11/2021, avendo verificato la lentezza del servizio, [chiedeva] il recesso senza penali, entro i 3 mesi come da offerta "Vodafone Open", dello stesso servizio "Vodafone Casa Wireless New+" avente come numero telefonico 050623xxxx e provved[eva] a restituire il modem tramite il canale DHL come specificato dalle procedure di recesso".*
- *Tuttavia riceveva la fattura n. AO0439xxxx dell'8 marzo 2022 pari ad euro 72,44 contenente l'addebito a titolo di "Add mancataRestituzModem FWA-I"; tale fattura veniva "pagata automaticamente con addebito RID".*
- *"In data 24/03/2022 (...) contesta[va] il pagamento della bolletta, a mezzo PEC, per mancata restituzione apparecchiatura. In data 28/03/2022 (...) ricev[eva] una PEC in cui si riconosceva l'errore e una mail con nota di credito a [suo] favore. In data 02/05/2022 (...) inviato una PEC in cui sollecitav[a] il rimborso del credito a [suo] favore. In data 05/05/2022 (...) ricev[eva] una PEC in cui [gli] veniva comunicato che il rimborso sarebbe avvenuto entro 90 giorni dalla stessa".*
- *Alla data di deposito dell'istanza di definizione, "28/09/2022, non [aveva] ancora ricevuto nessun rimborso".*

In data 22 settembre 2022 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *il rimborso della "somma di €72,44 (più interessi di mora) in quanto pagamento non dovuto".*
- ii) *"di essere indennizzato, inoltre, di ulteriori €2000,00 a parziale compensazione dello stress accumulato e del tempo perso al fine di cercare di risolvere la controversia".*

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Vodafone ha depositato, nell'ambito del contraddittorio, la memoria del 2 novembre 2022, con la quale ha evidenziato *“in primis, l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del Sig. XXX e nella relativa fatturazione.*

La società Vodafone ha precisato che *“[n]ello specifico, invero, (...) la doglianza dell'istante è stata già gestita mediante l'emissione della nota di credito NC ZZ3001xxxx del 29.3.2022 a seguito della quale è stato emesse l'assegno di cui non risulta, però, essere stato effettuato l'incasso entro la scadenza”.*

L'operatore ha, quindi, dedotto che *“[s]uccessivamente, quindi, risulta riemesso altro assegno inoltrato al Sig. XXX”.* Lo *“screenshot”* della schermata aziendale allegato da Vodafone riporta come data di nuova emissione dell'assegnato il 24 agosto 2022.

La società Vodafone *“[n]el merito, poi, si eccepi[to] che in base a quanto stabilito dalla Delibera 390/2021/CONS, articolo 20, comma 4, “L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso.”*

L'operatore ha dedotto che:

- *“[n]e deriva, pertanto, l'inammissibilità della richiesta risarcitoria del danno quantificata in euro 2.000,00, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso”.*
- *“Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore”.*

L'operatore ha, inoltre, precisato che *“[s]otto il profilo amministrativo e contabile (...) l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente un insoluto”.*

Infine, la società Vodafone ha concluso, *“reitera[ndo] le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa”.*

3. Motivazione della decisione.

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

In primis, con riferimento alla domanda sub ii) contenente la richiesta “di ulteriori €2000,00 a parziale compensazione dello stress accumulato e del tempo perso al fine di cercare di risolvere la controversia”, si rileva che la stessa non trova accoglimento, alla luce del consolidato orientamento dell'Autorità per Garanzie nelle Comunicazioni, secondo il quale se, nell'istanza è formulata una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, deve essere interpretata come richiesta di accertamento di responsabilità in capo al

gestore convenuto e all'applicazione del vigente Regolamento sugli indennizzi, in relazione alle fattispecie ivi contemplate, qualora rientranti nel perimetro della disposizione di cui al soprarichiamato articolo 20, comma 4, del Regolamento, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno (*ex multis*, n. 101/18/CIR).

Ciò posto la presente domanda sarà valutata sotto il profilo della mancanza risposta al reclamo e il conseguente diritto all'indennizzo.

Nel merito la richiesta *sub i)* è meritevole di accoglimento, atteso che oltretutto, sul punto, non vi è contestazione fra le parti, essendo pacifica l'avvenuta restituzione degli apparati e il pagamento da parte dell'utente della fattura n. AO0439xxxx dell'8 marzo 2022 pari ad euro 72,44 contenente l'addebito a titolo di "*Add mancata Restituz Modem FWA-I*".

Ne deriva, per quanto sopra esposto, che l'istante, in relazione all'utenza n. 050 623xxxx, in parziale accoglimento della domanda *sub i)*, ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante il rimborso della somma pari a euro 72,44 (settantadue/44) nella fattura n. AO0439xxxx dell'8 marzo 2022.

Diversamente non è accoglibile la richiesta dell'istante *sub ii)* sotto il profilo del disagio procurato dalla fatturazione indebita, in quanto a fronte di tale doglianza non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti. (*ex plurimis* Delibera Agcom n. 84/14/CIR)

Infine, in merito alla richiesta *sub ii)* di indennizzo per mancata risposta al reclamo, detta domanda è meritevole di accoglimento nei termini che seguono.

Dagli atti del procedimento risulta un reclamo del 2 maggio 2022 e, dalla documentazione allegata da Vodafone, emergono tracciamenti di segnalazioni dell'utente, risalenti già a marzo 2022, con conseguenti emissioni di note di credito, per le quali lo stesso operatore successivamente registrava il mancato incasso.

Ne deriva che non può ritenersi provato un riscontro per fatti concludenti del reclamo, né agli atti risulta una risposta scritta del gestore.

Ciò premesso viene in rilievo il disposto dell'art. 8, comma 4, dell'allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, che prevede che la risposta al reclamo debba 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 e che il mancato riscontro giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300,00 in base a quanto previsto dall'art. 12, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 16 giugno 2022, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 2 maggio 2022 ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 22 settembre 2022.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per i 98 giorni di mancata risposta al reclamo, da computarsi nella misura massima di euro 245,00 (duecento quarantacinque/00).

DETERMINA

- La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a regolarizzare, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, la posizione amministrativa - contabile mediante il rimborso (oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) della somma pari a euro 72,44 (settantadue/44) nella fattura n. AO0439xxxx dell'8 marzo 2022.

- La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, secondo le modalità indicate in istanza, pari euro 245,00 (duecento quarantacinque/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

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 dirigente

Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)