

DETERMINA Fascicolo n. GU14/306565/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Pxxx****A. - 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 Pxxx A., del 17/07/2020 acquisita con protocollo n. 0307585 del 17/07/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’istante (nel prosieguo anche “utente”) ha lamentato nei confronti dell’operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile – Teletu), nel prosieguo “Vodafone” o “operatore”, l’illegittimo addebito di costi di recesso/disattivazione. In specie, nell’istanza introduttiva del procedimento come integrata nella memoria di replica (depositata in data 18 marzo 2021), l’utente ha dichiarato di aver attivato il servizio ‘voce + dati’ presso un punto vendita Vodafone nell’ottobre 2019 e di aver constatato fin

dall'inizio malfunzionamenti e/o guasti, segnalandoli al call center dell'operatore. In particolare, l'istante ha precisato che, in data 10 gennaio 2020, dal call center gli riferivano che la segnalazione era stata chiusa a dicembre e che "la linea non era migliorabile a causa della saturazione raggiunta e dalla distanza dell'impianto dell'utente dalla cabina stessa" e che, in data 13 gennaio 2020, a seguito di una nuova interruzione del servizio, gli era stato riferito che lo avrebbe contattato un tecnico per le verifiche e che, comunque, poteva esercitare il recesso senza che gli venisse addebitata la penale in quanto "la linea non era migliorabile". L'istante ha dichiarato di non essere stato contattato da alcun tecnico e che pertanto, in data 17 gennaio 2020, migrava verso altro operatore; nelle more si rivolgeva nuovamente al call center, che lo invitava a formalizzare il recesso via pec (inviata il 14 febbraio 2020), evidenziandone la causale ciò che lo avrebbe esentato dall'addebito delle spese previste per il recesso/disattivazione anticipata. L'istante ha dichiarato di aver contattato più volte il call center per avere informazioni sulle fatture e sulle modalità per la riconsegna della "Vodafone Station", ricevendo conferma che le spese di recesso/disattivazione nel caso di specie non dovevano essere applicate e che, avendole addebitate sulla fattura pagata in data 9 aprile 2020, stavano provvedendo per il rimborso. L'istante precisa che, nonostante i successivi solleciti effettuati in data 14 e 30 aprile 2020 tramite il call center e il reclamo inviato via pec in data 10 giugno 2020, l'importo addebitatogli a titolo di recesso anticipato non gli è stato ancora rimborsato. In ragione di quanto precede, l'Istante ha quindi richiesto: i. il rimborso delle spese di recesso indebitamente richieste e pagate; ii. un "quid" a titolo di risarcimento del tempo sottratto alla sua attività e dello stress causato dalle loro inadempienze; quantificando complessivamente i rimborsi e gli indennizzi richiesti in euro 400,00.

2. La posizione dell'operatore Con memoria depositata in data 9 marzo 2021, l'operatore ha contestato l'infondatezza delle richieste avanzate dall'istante in quanto nessuna anomalia era stata riscontrata nell'erogazione del servizio ed ha eccepito che, comunque, l'istante non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano comportare una dichiarazione di responsabilità di Vodafone. Nello specifico, l'operatore ha dichiarato (inserendo nella memoria lo screenshot di tre segnalazioni) di aver regolarmente gestito, risolvendole, le segnalazioni inoltrate dall'utente; ha precisato che in data 24 febbraio 2020, la numerazione da qua è migrata verso altro gestore e che, sotto il profilo amministrativo e contabile, l'utente è attualmente disattivo e non risulta alcun insoluto a suo carico. L'operatore ha quindi confermato la correttezza della fatturazione emessa in quanto il recesso è stato effettuato prima che fossero decorsi 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto e che "l'importo contestato è stato richiesto per compensare le offerte e le promozioni di cui godeva l'istante e sostenibili dall'operatore solo ed esclusivamente qualora il rapporto contrattuale fosse stato mantenuto in essere per almeno 24 mesi garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo i costi sostenuti dall'operatore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione, ciò conformemente alla disciplina corrente e in particolare alla legge 40/2007 art. 1 in cui si chiarisce che è vietata la previsione di termini temporali fatti salvi, tuttavia, i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore". L'operatore ha inoltre precisato, riportandosi a quanto statuito dalla delibera emessa dal Corecom Sardegna nell'ambito del procedimento GU14/67355/2019, che sono dovuti anche i costi di attivazione. L'operatore ha infine eccepito l'inammissibilità rimborso ai sensi dell'articolo 20, comma 4, Delibera 353/2019/CONS, di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa AGCOM e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e anche per difetto di qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Pertanto, ha concluso chiedendo l'integrale rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti.
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. Rispetto alla eccezione sollevata dall'operatore sulla inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno, va rilevato che è sicuramente vero che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, tuttavia per costante giurisprudenza, le istanze dell'utente, anche qualora non esattamente formulate in maniera puntuale e precisa, possono e devono essere meglio e più ampiamente interpretate, nell'ottica della tutela dei contraenti più deboli. Nella Delibera n. 276/13/CONS "Linee Guida in materia di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", paragrafo III.1.3, si legge "[...] sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché [...] l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il

rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, 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 [...]. In questa ottica, quindi, deve essere interpretata e decisa l'istanza dell'utente relativa alla corresponsione di un "quid a titolo di risarcimento del tempo sottratto alla [sua] attività" e dello "stress causato dalle inadempienze [dell'operatore]". Ugualmente privo di pregio in quanto clausola di stile, il rilevato difetto di imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM. Nel merito, l'istanza presentata dall'utente deve essere parzialmente accolta, per i motivi di seguito specificati. Dalla documentazione depositata in atti risulta che in data 14 febbraio 2020, l'istante ha inviato all'operatore una pec con la quale esercitava il recesso dal contratto, con richiesta di portabilità del numero per migrare verso altro gestore, evidenziando che ciò era stato determinato dall'inadempimento di Vodafone. L'istante, infatti, specificava che "la linea era stata dichiarata non migliorabile". Tale affermazione è corroborata dalle numerose segnalazioni e richieste di assistenza tecnica effettuate dall'utente sin dall'inizio del rapporto contrattuale, risultanti – perlomeno in parte – dagli screenshot degli interventi riportati nella memoria depositata dall'operatore. Peraltro, l'operatore non contesta specificamente la causale, si limita a dichiarare di aver regolarmente gestito le segnalazioni inoltrate dall'utente che erano state risolte positivamente, ciò che comunque è in stridente contraddizione con la dichiarazione di apertura di Vodafone, i.e. che nessuna anomalia era stata riscontrata nell'erogazione del servizio. Pertanto, può darsi per acquisito che l'istante non ha goduto di una regolare e continua fruizione del servizio. Inoltre, non solo l'operatore non ha specificamente contestato l'affermazione dell'utente secondo la quale dal call center gli avevano riferito che la "linea era stata dichiarata non migliorabile" e non ha fornito alcun elemento che ne attestasse il difetto di veridicità, ma non ha nemmeno precisato la tipologia di problematica e degli interventi effettuati e se abbiano riguardato il servizio voce, il servizio dati o entrambi (come asserito dall'istante). Pertanto, l'operatore non ha assolto l'onere della prova relativo all'asserito adempimento e/o esatto adempimento dell'obbligazione; ne discende che il contratto è stato risolto per fatto a lui imputabile e da ciò consegue l'illegittimità dell'addebito di importi per recesso/disattivazione anticipata, peraltro da ritenersi comunque illegittimo non essendo stato fornito adeguato supporto probatorio atto a dimostrare e giustificare esattamente l'eventuale debenza dell'importo di 167,27 oltre IVA, addebitato appunto a titolo di "corrispettivo per recesso/disattivazioni" con la fattura n. AM05843501, del 20 marzo 2020. In merito alla richiesta di indennizzo, si rileva che, ai sensi dell'articolo 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, gli indennizzi devono soddisfare il requisito dell'equità e, pertanto, da un lato, tenere indenne l'istante dal disagio sopportato e, dall'altro, rispettare il principio di proporzionalità inteso come corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito. Ciò significa che nella determinazione della misura dell'indennizzo non si può prescindere dalla valutazione complessiva della fattispecie e dalle ripercussioni che possono essere derivate all'utente, ma, nel contempo, si deve evitare che ne conseguano misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate a carico dell'operatore. Ciò premesso ed ai soli fini della quantificazione degli indennizzi, allo stato degli atti, non è stato possibile determinare l'esatta natura dei malfunzionamenti (i.e., se si siano verificate vere e proprie interruzioni dei servizi o malfunzionamenti). Inoltre, benché l'istante lamenti di non aver goduto di un regolare servizio fino alla migrazione con altro gestore avvenuta (sempre secondo quanto attestato dalle schermate riprodotte nella memoria dell'operatore), in data 24 febbraio 2020, gli eventi accertati e la loro durata sono quelli risultanti dalle schermate riprodotte dall'operatore nella sua memoria. Pertanto, in ottemperanza ai principi sopra richiamati, si riconosce dovuto l'indennizzo previsto per i casi di malfunzionamento ex art. 6, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS ("Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche"), pari ad euro 3,00 per ogni giorno di malfunzionamento, i.e. per ventuno giorni (dato dalla somma dei giorni decorsi dalla data della segnalazione a quella di soluzione, nello specifico dal 23 ottobre 2019 al 2 novembre 2019 i.e., 10 giorni; dal 1 dicembre 2019 al 4 dicembre 2019, i.e., tre giorni; dal 10 gennaio 2020 al 17 gennaio 2020, i.e., 7 giorni), per ciascun servizio (i.e., voce e dati), per un importo complessivo di euro 126,00 (centoventisei euro), che si ritiene peraltro rispondente ad un generale principio di equità al quale devono informarsi le decisioni del Corecom. Inoltre, considerato che seppure non presente in atti il reclamo che l'istante asserisce di aver inviato via pec in data 10 giugno 2020, lamentando il mancato rimborso del quantum addebitatogli per "spese di recesso/

disattivazione”, l’istante ha allegato una risposta ricevuta dal servizio clienti in data 11 giugno 2020, nonché elementi comprovanti le sue precedenti segnalazioni in merito al call center dell’operatore (nomi e numero identificativo degli operatori con i quali ha parlato), né Vodafone ha contestato dette asserzioni, Appare quindi fondato e rispondente ad equità, anche in base ad una valutazione complessiva della fattispecie, riconoscere all’istante un indennizzo per mancata risposta al reclamo pari ad euro 150,00 (centocinquanta euro). Infatti, la finalità dell’indennizzo per omesso riscontro al reclamo è quella di assicurare all’utente un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che non si presenta paritario a causa della qualità dell’operatore, inteso necessariamente quale soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. La ritardata o omessa risposta al reclamo inviato, da cui deriva per l’utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda quindi il diritto dell’utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell’istanza del 17/07/2020, è tenuta a 1. versare a favore dell’istante i seguenti importi, oltre interessi legali maturati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza: i. € 167,27 oltre IVA, a titolo di rimborso dei costi di recesso/disattivazione anticipata; ii. € 126,00 a titolo di indennizzo ex art. 6, comma 2, dell’Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS; iii. € 150,00 a titolo di indennizzo ex articolo 12, comma 1, dell’Allegato A alla Delibera 347/18/CONS. Spese di procedura compensate. 2. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile-Teletu) è tenuta a comunicare a questa Autorità l’avvenuto adempimento alla presente determina 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