

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

A. MAIANI/VODAFONE OMNITEL xxx

(LAZIO/D/778/2013)

Registro Corecom n. 8/2015

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 del 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 sig. A. Maiani presentata in data 5 dicembre 2013;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato - nei confronti dell’operatore Vodafone – la mancata attivazione della promozione 500 + nonostante la ricarica effettuata. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, ha dichiarato quanto segue:

- a) Il 7 settembre 2013 aveva effettuato una ricarica di Euro 10,00 per aderire alla promozione Vodafone 500 +;
- b) La promozione era stata attivata e l’utente aveva fruito di circa 50 minuti di traffico;
- c) Lo stesso giorno erano stati annullati i restanti minuti della promozione (450).

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

- i. Il rimborso delle spese (postali, di consulenza, di viaggio)

- ii. Il risarcimento dei minuti non usufruiti
- iii. Indennizzo come da Regolamento AGCOM

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha dichiarato che la ricarica di Euro 10,00 effettuata dall'istante aveva coperto il credito negativo dell'utenza di Euro 9,90. Pertanto, nel momento in cui era stata rinnovata la promozione 500 + al costo di Euro 10,00 il credito dell'utenza era di nuovo diventato negativo, comportando l'impossibilità di utilizzo della linea. Con sole finalità di caring, Vodafone aveva rinnovato gratuitamente la promozione per le mensilità di ottobre e novembre.

3. Motivazione della decisione

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

3.1. Sull'attivazione della promozione

L'istante lamenta la parziale fruizione della promozione 500 + (circa 50 minuti), nonostante la ricarica effettuata.

E' in atti la ricevuta della ricarica di Euro 10,00 effettuata dall'istante sull'utenza oggetto della controversia in data 7 settembre 2013.

Sostiene l'operatore che tale ricarica aveva coperto il credito negativo dell'utenza e che, pertanto, quando fu attivata la promozione 500 + del costo di Euro 10,00, l'utenza aveva nuovamente un credito negativo.

La deduzione di Vodafone è infondata.

L'operatore infatti, seppure richiesto con la lettera di avvio del procedimento, non ha provato che alla data di attivazione della promozione l'utenza avesse un credito negativo.

L'imputazione della ricarica al pagamento del debito anziché alla promozione prescelta, pertanto, deve ritenersi essere avvenuta in mancanza di presupposti giustificativi, con conseguente diritto dell'istante al rimborso della somma di Euro 10,00 pagata per l'attivazione di una promozione di fatto non fruita.

Stante la ingiustificata parziale/mancata attivazione della promozione, si riconosce altresì all'utente il diritto alla liquidazione di un indennizzo limitatamente al periodo 7 settembre 2013 (data della ricarica) – 30 settembre 2013. Risulta infatti dalla difesa di Vodafone – e la circostanza non è stata contestata dall'utente – che l'operatore ha attivato gratuitamente la promozione nel successivo mese di ottobre.

Ai sensi del combinato disposto degli articoli 2 e 3.4 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, si riconosce pertanto un indennizzo di Euro 23,00.

3.1. Sulla domanda di rimborso delle spese

L'utente chiede il rimborso delle spese postali, di consulenza e di viaggio sostenute.

La domanda viene accolta limitatamente all'importo delle spese postali, documentate in Euro 8,60 (n. 2 raccomandate del 10 settembre 2013).

Viene invece rigettata la domanda di rimborso delle spese di consulenza e di viaggio, perché non documentate.

Sulle spese di procedura

Stante la mancata comparizione dell'utente all'udienza di discussione, e la mancanza di attività difensiva da parte dell'istante, sussistono giusti motivi per compensare le spese.

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 l'istanza del sig. A. Maiani nei confronti della società Vodafone Omnitel xxx
2. La società Vodafone Omnitel xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi:
 - i. Euro 23,00 (ventitre) a titolo di indennizzo ex artt. 2 e 3.4 allegato A alla delibera 73/11/CONS maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - ii. Euro 10,00 (dieci) a titolo di rimborso della promozione non fruita, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data del pagamento della ricarica;
 - iii. Euro 8,60 a titolo di rimborso delle spese postali, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data del pagamento delle raccomandate
3. La società Vodafone Omnitel xxx è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.
6. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma 25/02/2015

Il Dirigente
Aurelio Lo Fazio
Fto