

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GALERIA DI ANGELETTI C. E CO. xxx / VODAFONE OMNITEL xxx
(LAZIO/D/333/2014)

Registro Corecom n. 25/2015

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 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 Lazio 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 GALERIA DI ANGELETTI C. E CO. xxx presentata in data 14.02.2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’utente, nell’istanza introduttiva, nella memoria difensiva e nelle repliche, ha lamentato:

- i. La fatturazione successiva al recesso esercitato il 07.09.2012 ed il conseguente addebito in conto corrente dell’utente sino al 02.05.2013, relativo ad utenza mobile;
- ii. La mancata risposta ai ripetuti reclami telefonici inoltrati (cod. reclamo 1515403780), sollecitati da ultimo con fax del 12.06.2013.

L'utente specificava altresì che in data 05.07.2013 Vodafone provvedeva al rimborso delle somme indebitamente prelevate dal c/c dell'utente.

Alla luce di tali premesse, l'utente chiedeva:

- L'indennizzo di Euro 1.850,00 per mancata disattivazione dei servizi voce e adsl, ovvero per attivazione di servizi non richiesti, ai sensi dell'art. 8 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS applicato in via analogica;
- L'indennizzo di Euro 300,00 per la mancata risposta al reclamo;
- Il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore Vodafone.

Vodafone ha tempestivamente depositato memoria difensiva, con la quale ha dedotto che la fatturazione successiva al recesso ed il conseguente addebito delle somme in c/c dell'utente erano stati causati da un mero errore contabile dovuto al disallineamento dei sistemi; di avere provveduto al rimborso delle somme indebitamente prelevate; di non avere ricevuto mai alcun reclamo; eccepiva l'inammissibilità dell'istanza nella parte in cui l'utente richiedeva il rimborso degli interessi sulle somme prelevate, e l'infondatezza della domanda di pagamento di un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.

Vodafone concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza.

3. Esito dell'udienza di discussione.

All'udienza di discussione del 23.07.2014 le parti si riportavano ai rispettivi scritti difensivi; Vodafone proponeva, per spirito conciliativo, il pagamento della somma omnicomprensiva di Euro 300,00, che l'utente non accettava.

4. Motivazione della decisione.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, nei termini di seguito specificati.

Preliminarmente, si osserva che la domanda inizialmente proposta dall'utente, di rimborso degli interessi legali sulle somme indebitamente prelevate, deve intendersi rinunciata dall'utente stesso che, in sede di memoria di replica, precisava le singole domande proposte, senza ricomprendere anche la predetta domanda di rimborso. La stessa, inoltre, non sarebbe in ogni caso accoglibile, poiché conseguirebbe solo alla condanna di Vodafone al rimborso delle somme indebitamente prelevate dal c/c dell'utente: rimborso che Vodafone ha pacificamente eseguito ancor prima del deposito dell'istanza per il tentativo di conciliazione, e che infatti non è oggetto dell'istanza di definizione. Ed ancora, al suo accoglimento, in ogni caso, osterebbe la mancata prova – il cui onere era dell'utente – della data e degli importi dei singoli pagamenti, a decorrere dalla quale, in ipotesi, si sarebbero dovuti calcolare gli interessi legali richiesti.

4a. Sulla fatturazione successiva al recesso.

E' pacifico tra le parti che, successivamente al recesso esercitato dall'utente il 07.09.2012, Vodafone ha continuato ad emettere fatture, addebitandone i relativi importi sul c/c dell'utente; è altresì pacifico che le somme indebitamente prelevate, sono state tutte rimborsate da Vodafone in data 05.07.2013.

Nel caso di specie l'utente ha chiesto un indennizzo per la mancata disattivazione dei servizi, ovvero per l'attivazione di servizi non richiesti, chiedendo l'applicazione analogica dell'art. 8 allegato A alla Delibera 73/11/CONS.

La domanda è infondata e non può essere accolta.

Tale richiesta non è infatti riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo, né desumibile per analogia da altre fattispecie, posto che non è in alcun modo assimilabile all'attivazione di servizi non richiesti (essendo l'erronea erogazione comunque conseguente all'esecuzione di un rapporto contrattuale preesistente) e che l'utente non ha altrimenti dedotto in cosa sia consistito il disagio asseritamente subito.

Gli indennizzi in via generale possono essere considerati una "penalità da inadempimento", e anche qualora non espressamente previsti, per essere liquidati devono essere ancorati ad obblighi rimasti inadempiti da parte degli operatori ed al disagio correlato. Nel caso di specie l'utente non ha lamentato alcun disservizio a seguito della cessazione del rapporto, pertanto non si ravvisano i presupposti per poter disporre la liquidazione di un indennizzo nei termini di cui alla richiesta formulata dall'utente.

Inoltre, la mancata disattivazione dell'utenza, risulta risolta con la regolarizzazione della posizione contabile dell'utente a mezzo del rimborso delle somme prelevate in forza delle fatture indebitamente emesse.

4b. Sulla mancata risposta ai reclami.

L'utente ha dedotto di avere svolto ripetuti reclami telefonici (cod. reclamo 1515403780), sollecitati da ultimo con fax del 12.06.2013.

Vodafone ha dedotto di non avere ricevuto reclami scritti, circostanza smentita dall'utente che ha depositato copia del sollecito del 12.06.2013, in cui si richiama espressamente il cod. reclamo 1515403780 precedentemente inviato.

Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve 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.

Ed invero, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Vodafone ha riscontrato il reclamo per fatto concludente, disponendo in data 05.07.2013 il rimborso delle somme indebitamente prelevate.

Tuttavia, si ritiene che l'utente abbia diritto ad un indennizzo per la mancata risposta al reclamo cod. n. 1515403780 svolto tramite call center e di cui però non è stata specificata la data: ciò in quanto lo stesso utente ha specificato di non avere mai ricevuto alcuna informativa relativa ad un asserito disallineamento dei sistemi, che avrebbe causato la perdurante emissione di fatture successivamente al recesso.

Non potendosi procedere al calcolo per il ritardato riscontro al reclamo, poiché non è stato dedotto il *dies a quo* per il computo, si ritiene opportuno procedere in via equitativa alla liquidazione di un indennizzo pari a Euro 100,00 per la mancata risposta al reclamo.

5. Sulle spese di procedura.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, delle difese svolte, nonché delle congrue proposte conciliative di Vodafone, non accettate dall'utente.

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

Accoglie parzialmente l'istanza proposta da GALERIA DI ANGELETTI C. E CO. xxx nei confronti della società VODAFONE OMNITEL xxx.

1. La società VODAFONE OMNITEL xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - Euro 100,00= (cento/00=) per la mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'art. 11 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS.

2. 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.

3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

5. 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, 27/03/2015

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto