



CORECOM Sardegna



DETERMINA Fascicolo n. GU14/270509/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ***- 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;

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”;

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 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna, scaduta il 31/12/2020 e successivamente prorogata fino al 31/12/2021 a seguito della delibera del Consiglio dell’Autorità n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020 e della successiva presa d'atto del CORECOM Sardegna (delib n. 1 del 8 gennaio 2021);

VISTA l’istanza dell’utente ***** , del 23/04/2020 acquisita con protocollo n. 0177115 del 23/04/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A conclusione del procedimento di conciliazione, come da verbale di mancato accordo del 13/03/2020, l’utente ***** , codice fiscale ***** , ha presentato in data 23/04/2020 l’istanza, ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile – Teletu). Servizio di telefonia fissa. Tipo di contratto privato L’istante riferisce che, in relazione al contratto IperFibra Family 0702*****8 - attivo dal 10/07/2017 e conclusosi con disdetta dello 01/07/2019 e a seguito di accordo in sede di conciliazione (con relativo procedimento n. UG/212723/2019),

l'operatore, a gennaio 2020, le avrebbe inoltrato una mail per informarla della possibilità di richiedere la restituzione dei giorni erosi in ottemperanza alla Delibera 269/18/CONS; per usufruire del rimborso avrebbe dovuto accedere alla pagina voda.it/fatturazione mensile, dove avrebbe trovato i nuovi servizi e i vantaggi, oppure avrebbe dovuto chiamare il 42591 dalla sua linea fissa. Afferma che, dopo aver seguito le istruzioni, le veniva proposto il rimborso attraverso l'acquisizione di beni (iPhone) e servizi o il riaccredito di una somma pari a € 27,48 nelle prime 3 fatture utili. Non avendo altre possibilità oltre a quelle descritte, afferma di aver dovuto cliccare su richiedi il riaccredito nelle prime 3 fatture utili, ma poiché il suo contratto era terminato a luglio 2019 con la disdetta, l'opzione era impossibile. Conclude pertanto chiedendo la corresponsione della somma dovuta in un'unica soluzione attraverso accredito diretto con bonifico bancario nonché, visto che il sito proponeva un iPhone dal valore decisamente più alto del rimborso dei giorni erosi, la corresponsione della somma relativa all'acquisto del telefono nuovo pari a € 1.289,00.

L'operatore ha presentato nei termini le controdeduzioni, nelle quali evidenzia l'infondatezza, in fatto ed in diritto, delle pretese avanzate nei confronti di Vodafone, in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore della Sig.ra *****. Evidenzia, inoltre, come in attuazione della delibera Agcom 269/18/CONS, i clienti attivi possono richiedere la restituzione dei giorni erosi nel periodo decorrente dal 23 giugno 2017 fino al ritorno alla fatturazione su base mensile avvenuto in data 5 aprile 2018 mediante accesso alla pagina internet del sito ufficiale Vodafone https://www.vodafone.it/portal/Privati/Landing/FatturazioneMensile?icmp=HP_Footer_TO_P. I clienti disattivi, invece, possono inviare una raccomandata/ PEC (Casella Postale 190 – 10015 IVREA, disdette@vodafone.pec.it) inserendo nella causale: rimborso fatturazione 28 giorni cliente disattivo e indicando le seguenti informazioni: a) Numero di ricontatto b) Codice Cliente (che può trovare nell'ultima fattura ricevuta). L'operatore a tal proposito precisa, ad ogni buon conto, che il rimborso previsto dalla summenzionata delibera è relativo esclusivamente alle utenze di rete fissa ed alle offerte con tariffe convergenti fisso e mobile e non per la sola linea mobile. Nello specifico la delibera de qua, nel confermare la Delibera 121/17/CONS che modificava l'art. 3, comma 10, della delibera n. 252/16/CONS, rappresenta come: “per la telefonia fissa la cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione deve essere su base mensile o suoi multipli. Per la telefonia mobile la cadenza non può essere inferiore a quattro settimane. In caso di offerte convergenti con la telefonia fissa, prevale la cadenza relativa a quest'ultima”. In virtù di quanto sopra esposto, pertanto, Vodafone conferma la correttezza del proprio operato gestionale. Nel merito, poi, eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/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”. Conclude pertanto, per l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso anche in considerazione del fatto che manca una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera nonché in considerazione del fatto che il ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto.

Le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. La vicenda de qua attiene alle modalità di rimborso dei giorni erosi: all'istante, dopo aver seguito le istruzioni del sito al quale l'avrebbe indirizzata una mail (che allega agli atti della precedente procedura di conciliazione) inoltrata dall'operatore, è stato offerto il rimborso mediante riaccredito di una somma pari a € 27,48 nelle prime 3 fatture utili. Tuttavia la predetta modalità non risulta adeguata visto che l'istante ha cessato di essere cliente Vodafone Italia S.p.A., a luglio 2019. L'operatore nelle memorie si limita ad illustrare genericamente le modalità per richiedere il rimborso dei giorni erosi, ma nulla dice in merito alla specifica vicenda per cui è causa. Certamente non si può prescindere - in conformità a quanto affermato dall'Autorità pronunciandosi sulla fatturazione a 28 giorni - dall'esigenza di garantire un ristoro per il pregiudizio subito dagli utenti a causa della illegittima anticipazione delle fatture. In considerazione di ciò e in applicazione di quanto previsto dal punto

III.5.2 delle LINEE GUIDA IN MATERIA DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI ED OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE che, consente, ove necessario e possibile, che la pronuncia sia adottata anche in applicazione di principi di equità, si accoglie la domanda dell'istante alla quale, l'operatore ove non abbia già provveduto, dovrà corrispondere il rimborso dei giorni erosi in un'unica soluzione.

Va invece rigettata la richiesta di un rimborso pari al valore del telefono (€ 1.289,00), asseritamene proposto come soluzione di compensazione alternativa dall'operatore, in quanto: - è evidente come la richiesta dell'istante sia frutto di un equivoco; dall'esame della schermata che l'istante stessa allega agli atti della precedente procedura di conciliazione, infatti, si evince che il ristoro alternativo offerto dall'operatore, consiste in uno sconto per l'acquisto di un cellulare e non nel regalo dello stesso (ciò anche in considerazione del fatto che il valore del cellulare è sproporzionalmente più elevato della cifra da rimborsare); - in ogni caso le misure compensative alternative, essendo appunto "alternative" al rimborso, non sono fruibili cumulativamente allo stesso.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 23/04/2020, è tenuta a rimborsare, ove non abbia già provveduto, i "giorni erosi", secondo le modalità fornite in premessa.

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
NOEMI ATZEI