

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/188200/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXXXXXXXX - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, 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”, di seguito Regolamento Indennizzi;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Corecom Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, 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 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente XXXXXXXXX, del 13/10/2019 acquisita con protocollo N. 0434982 del 13/10/2019

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:

L'istante, XXXXXXXXX, narra di aver stipulato, nel 2015, presso la città di Roma, un contratto a canone fisso denominato “Relax Casa Edition e Fibra Sicura”. Successivamente, nel 2016, ha richiesto il trasferimento dello stesso, a Milazzo. Nonostante l'avvenuto cambio di residenza, l'utente, non ha potuto usufruire o adoperare l'opzione Fibra Sicura, in quanto la zona di destinazione, ancora non era stata raggiunta dal servizio richiesto. In cambio, senza alcuna richiesta o autorizzazione, a partire dal 2017, la Vodafone, ha attivato di sua iniziativa, la tariffazione “Super Internet Plus” e servizi a pagamento mai richiesti ed autorizzati, addebitando ad ogni bimestre, delle somme illegittime. Nell'aprile del 2019, lo stesso gestore, ha inoltre collegato alla evidenziata tariffazione “Super Internet Plus”, altre due SIM con un ulteriore addebito di € 8,20. Con reclamo, inviato alla Vodafone il 23 maggio 2019, e successivamente il 10 giugno 2019, veniva quindi sollevata, al gestore, la vicenda narrata, evidenziando, anche, la volontà di aver revocata l'attivazione delle due schede telefoniche aggiuntive. Il gestore, di contro, non soddisfaceva la richiesta di chiarimenti inoltrata e non dava neanche seguito alla revoca di dette sim, continuando ad attribuirne il costo, nelle fatture del 26 agosto e 24 ottobre 2019. Per tutto quanto descritto, nell'evidenziare che a fronte dei reclami inoltrati, il gestore non ha fornito in dettaglio tutte le risposte avanzate e non ha risolto quanto posto in evidenza, l'istante chiede un indennizzo per il recupero somme prelevate illegittimamente, nonché il ristoro del pregiudizio subito, per comportamento illegittimo da parte della Vodafone. In totale, ivi compreso il risarcimento del danno subito, viene quindi avanzata una richiesta complessiva di euro 2000,00

Il gestore, Vodafone Italia spa, nel corso delle memorie, depositate digitalmente in piattaforma, replica alle affermazioni dell'istante, sostenendo di non aver compiuto alcuna azione illegittima e di aver rispettato

le volontà espresse dal cliente. Tra l'altro, il gestore, sostiene di aver già provveduto a stornare quanto erroneamente addebitato, con apposite note di credito e di non aver ricevuto ulteriori comunicazioni, da parte del cliente, che si richiamassero ad ulteriori incomprensioni, come quelle ad oggi evidenziate. Nel ribadire, in dettaglio, come operato, anche attraverso i riscontri documentali forniti in allegato, il gestore non ravvisa elementi di responsabilità in merito a quanto descritto e solleva l'eccezione di ammissibilità, per la richiesta risarcitoria del danno, avanzata dallo stesso istante.

Preliminarmente, occorre evidenziare che, non può essere ritenuta ammissibile, in questa sede, la richiesta risarcitoria del danno, inoltrata dall'istante. L'operato della Scrivente Autorità, si limita infatti all'analisi dei fatti ed all'eventuale valutazione del riconoscimento degli indennizzi previsti, come da allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/Cons, per ogni fattispecie di accadimento avvenuto. Pertanto, la valutazione in seno a questa decisione, non farà riferimento alle pretese risarcitorie, che non siano quelle possibili, per come spiegato. Detto ciò, si rende noto che il mancato inoltro del contratto con la specifica del piano tariffario, rende complicata la ricostruzione dei fatti, che potranno, quindi, essere verificati solo, attraverso, i documenti contabili inseriti, dalle rispettive parti, in piattaforma. A fronte di una accurata ricostruzione, fatta dall'istante, sugli accadimenti, succedutesi nel tempo, gli elementi a supporto sono quindi le fatture evidenziate ed il reclamo inviato al gestore in data 23 maggio 2019. In tale documento, spedito al gestore via pec, si riassumono tutte le doglianze dell'istante e se ne chiede conto alla Vodafone, senza che però siano allegati, in questa fase, proprio dall'istante, gli ulteriori riscontri, su quanto narrato. Tra l'altro, sovvienne, qualche contraddizione, anche in fase di ricostruzione degli eventi, allorquando, si lamentano dei mancati storni o dei mancati rimborsi, carico del gestore e poi invece, gli stessi vengono regolarmente citati, dall'istante, come avvenuti, anche se con evidenza del ritardo di lavorazione. La replica del gestore, si basa sulla produzione delle fatture emesse e sul riscontro al già evidenziato reclamo, inoltrato dall'istante. Tutti documenti dai quali, secondo la Vodafone, si evincerebbe la sostanziale correttezza dell'operato svolto e la regolarità contabile, di quanto fatturato. Analizzando le due versioni contrapposte, si rileva che, in effetti, non sono riscontrabili irregolarità, macroscopiche, nell'attribuzione degli importi fatturati, da parte del gestore verso il cliente. Risultano altresì provate le comunicazioni di avviso dell'aumento delle tariffe sul contratto corrente, inviate in fattura, dal gestore all'istante. Ciò significa che, nel caso in cui, lo stesso istante, lo avesse ritenuto opportuno, avrebbe potuto migrare verso altro gestore, in virtù di una offerta più conveniente. L'operato telefonico, tra l'altro, rende edotto il cliente, tramite comunicazione in fattura, pure del cambio del nominativo del piano tariffario (da "tutto adsl a internet plus"), nel rispetto ulteriore della sua trasparenza, nell'operare. Basandosi su quanto prodotto in piattaforma, è anche vero, però, che, una certa confusione, viene generata dal gestore, quando attribuisce costi non dovuti e successivamente stornati, così come quando attiva due sim senza alcuna richiesta o richiede dei costi di riattivazione della linea, senza che la stessa sia stata cessata. Cosa provata dalle allegare fatture prodotte. Inoltre, non risultano chiari, taluni addebiti inseriti in fatturazione, senza che la documentazione fornita ne dia ampia giustificazione, con l'indicazione ad esempio del traffico telefonico e dati utilizzato dall'istante (vedi chiamate all'estero e traffico dati in eccedenza) che ne determinerebbe inequivocabilmente il pagamento richiesto. Lo stesso riscontro al reclamo fatto dall'istante, avverso un elenco dettagliato di fatti accaduti, non risulta sufficiente a fugare le predette perplessità. In base a queste premesse, pur non ricorrendo per esteso, i presupposti sanzionatori richiesti dall'istante in sede di valutazione, si ritiene equo, riconoscere un indennizzo, omni-comprensivo, che valga anche come parziale rimborso delle somme eventualmente pagate in eccedenza. Tale indennizzo in favore del proponente il giudizio, viene deciso nella misura di 500,00 euro.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 13/10/2019, è tenuta a indennizzare l'istante Salvatore Francesco Scolaro, con la somma di euro 500,00. Il pagamento de quo, dovrà essere effettuato entro il termine massimo di 60 gg. dalla firma del presente provvedimento, mediante accredito bancario sulle coordinate Iban XXXXXXXXXXXXXX, fornite in piattaforma dallo stesso proponente.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Francesco Di Chiara