DETERMINAFascicolo n. GU14/485885/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXXXXX G. - 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 XXXXX G. , del 23/12/2021 acquisita con protocollo n. 0495330 del 23/12/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell'utente: A mezzo di istanza GU14 protocollata sub n° 485326/2021, l'utente relativamente al contratto in abbonamento di tipo privato contraddistinto dal codice cliente n°1.11882610, contesta la fattura n. AM01824960 dell'importo di € 146,10 contenente addebiti per costi non dovuti e penali successive a recesso. Ed infatti, secondo la ricostruzione fornita dall'utente l'interruzione del rapporto contrattuale – con passaggio ad altro operatore – si sarebbe resa necessaria per ovviare ai disservizi subiti ed alle modifiche unilaterali senza

alcuna preventiva comunicazione da parte del Gestore, con l'aumento ingiustificato dei costi. A supporto della propria argomentazione, produce reclamo scritto a mezzo PEC del 14.07.2020, rimasto privo di riscontro. In ultimo, contesta alla controparte che non è mai stato versato in favore del cliente il rimborso degli importi dovuti ed oggetto della "fatturazione a 28 giorni". Alla luce di quanto sopra, attesa l'esclusiva responsabilità della Vodafone, l'istante richiedeva: i. indennizzo malfunzionamento della linea; ii. Storno degli insoluti; iii. indennizzo per il mancato riscontro al reclamo; iv. Spese di procedura e indennizzi vari.

Posizione dell'Operatore: Con riferimento alla controversia in esame, l'Operatore Vodafone in relazione ai servizi erogati conferma la corretta erogazione del servizio, la gestione dell'utenza ed il pieno rispetto delle condizioni contrattuali vigenti tra le parti. Per tali motivi, eccepisce l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia veniva riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. In particolare, in merito agli asseriti malfunzionamenti della linea, il Gestore precisa che sui propri sistemi risulta presente un solo ticket tecnico aperto in data 4.10.2017, chiuso positivamente il 9.10.2017 e che non sono presenti ulteriori segnalazioni di disservizio. Con espresso riferimento all'intervenuto recesso dell'utente, la Vodafone evidenzia che l'utente ha interrotto il rapporto prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto, precisando che gli importi richiesti a titolo di recesso anticipato sono stati richiesti per "compensare le offerte e le promozioni attivate in favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso mantenga il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione". In virtù di quanto sopra espresso ed emerso in istruttoria, la Vodafone conferma quindi la correttezza della fatturazione in parola, insoluta per l'ammontare complessivo di euro 146,10 e chiede che l'eventuale condanna della convenuta al pagamento di indennizzi venga compensata e/o stornata dall'insoluto attualmente presente a carico dell'utente. In ultimo, produce risposta al reclamo a mezzo esibizione di una schermata di messaggistica priva di data, concludendo per il rigetto di tutte le domande di controparte, inclusa al richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Motivazione della decisione: All'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti, si ritiene che l'istanza possa trovare solo parziale accoglimento e, comunque, nei limiti di seguito specificati. Con riferimento alla richiesta sub. i) afferente la condanna del Gestore al pagamento di indennizzo per malfunzionamento, si rileva che la domanda non può essere accolta per mancanza di contestazioni e per genericità della stessa. Preliminarmente, sul punto, deve osservarsi che nell'ipotesi di malfunzionamento del servizio è onere dell'utente specificare – in relazione a ciascun inadempimento dedotto – l'arco temporale di interessamento, al fine di delineare e delimitare l'oggetto della richiesta. In particolare, oltre al periodo di malfunzionamento / interruzione del servizio, deve essere indicata anche la data di ripristino del servizio stesso. Come vedremo, nella fattispecie che qui ci occupa, non solo la natura dello disservizio non è precisata, ma la stesso periodo di durata non viene indicato in alcun modo all'interno dell'arco temporale di vigenza del contratto. Ed invero, pur ritenendo prevalente il principio secondo cui gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad erogare i servizi dedotti in contratto in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel caso di specie si rileva l'insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto del procedimento, con particolare riferimento alla tipologia del contestato malfunzionamento, sia sotto il profilo della natura del disservizio sia sotto il profilo della durata dello stesso. Tale indeterminatezza non permette neppure il certo inquadramento della fattispecie nell'alveo di quanto previsto al comma 1 (completa interruzione) o al comma 2 (irregolare o discontinua erogazione del servizio) di cui all'art. 6 ex All. A alla Delibera 347/18/Cons, rendendo la domanda inammissibilmente generica. Sul punto, giova altresì rilevare la completa assenza di produzione di reclami scritti di contestazione per il lamentato disservizio di malfunzionamento, stante anche quanto previsto dall'art. 14 Del. indennizzi citata (esclusione degli indennizzi) a mente del quale: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Infatti, l'unico reclamo presente in atti rimesso in data 14.07.2020, risulta essere ingiustificatamente tardivo rispetto al periodo di disservizio oggetto di contestazione, in considerazione del fatto che il contratto veniva disdettato nel mese di gennaio 2020. Il reclamo de quo veniva notiziato al Gestore solo successivamente al recesso contemplando il malfunzionamento delle utenze (ancora una volta, senza specificare quali o per quale periodo) quale sorta di giustificazione strumentale del passaggio ad altro operatore ed alla richiesta di storno. A tal proposito, si ribadisce che, l'assenza di contestazioni scritte impedisce la ricostruzione fedele dei fatti e i giorni effettivi

interessati dal disservizio, essendosi peraltro già pronunciato lo stesso Corecom Lazio rilevando che "...la richiesta di indennizzo per il disservizio occorso non è fondata in quanto nessuna segnalazione di disservizio è mai pervenuta dall'utente...allo stato degli atti pertanto non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per l'asserito disservizio a causa della mancata messa in mora dell'operatore ad intervenire sul guasto" e ancora nella medesima pronuncia si legge "Dalla lacunosa e scarna rappresentazione dei fatti di controversia da parte dell'utente non si evince alcun reclamo che potesse mettere l'operatore in condizione di risolvere la problematica o diversamente di comunicare l'eventuale impossibilità della prestazione; l'utente si limita ad accennare... di aver segnalato la cosa... denza depositare alcunché, ne ha circostanziato quanto dedotto, con data è contenuto del reclamo" (DL/184/15/CRL) In conclusione, tali incongruenze ed approssimazioni, in mancanza di ulteriori elementi specifici, rendono le richieste dell'utente non meritevoli di accoglimento. Dal canto suo, la Vodafone produce schermata di gestione ticket relativa alla contestata utenza, dal quale si evince la gestione tempestiva, entro la tempistica prevista dalla Carta dei servizi, dell'unica segnalazione presente per malfunzionamento del servizio erogato nel periodo di vigenza contrattuale. La domanda di cui al punto sub ii. resta assorbita dal punto che precede, in assenza peraltro di qualsivoglia calcolo e quantificazione degli importi da stornare. Ed infatti, stante l'indicazione generica della richiesta e la mancata produzione delle fatture utili alla disamina di eventuali addebiti vessatori da parte dell'Operatore non è possibile determinare l'azzeramento dei costi richiesti dall'utente e neppure sapere se l'importo insoluto contenesse altresì costi diversi o canoni comunque contrattualmente dovuti. Sul punto l'utente si limita a depositare una generica lettera di recupero crediti della Società "Selecta", riportante gli estremi della fattura rimasta insoluta con il relativo importo, senza indicare le voci contabili oggetto della richiesta di storno. L'indicazione generica degli importi e la carente produzione documentale, rendono astrattamente impossibile da parte della scrivente Autorità determinare il quantum della eventuale richiesta di storno nei confronti del Gestore. iii. Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la domanda risulta fondata, atteso che Vodafone non ha prodotto la risposta alla PEC del 14.07.2020. Non risulta in tal senso sufficiente la schermata SMS di messaggistica provata prodotta dal Gestore, in quanto peraltro priva di data, della indicazione del destinatario o dell'utenza del rifermento. Al riguardo, in via generale, 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. Va dunque accolta la richiesta di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo prevista dall'art. 12 comma 1 All. A alla Delibera 347/18/Cons., quantificabile nella misura edittale massima di € 300,00, Non può ritenersi meritevole di accoglimento la domanda di indennizzo/rimborso per il disservizio di "fatturazione a 28 giorni", in quanto genericamente posta, non quantificata, né adeguatamente supportata da idonea documentazione probatoria. Ed invero, l'utente nel caso in esame non specifica il periodo di vigenza contrattuale e l'arco temporale della fatturazione a 28 giorni, né deposita le relative fatture per le quali si richiede il rimborso omettendo altresì di dimostrare che il contratto fosse riferito a linea attiva nel periodo oggetto della relativa delibera AGCOM (giugno 2017-aprile 2018). Infine, per quanto riguarda la richiesta di riconoscimento delle spese di procedura, si precisa che la stessa non può essere accolta attesa la natura gratuita della procedura telematica del ConciliaWeb e l'assenza in atti di spese documentate e giustificate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 23/12/2021, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza ed entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento: i. Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, ex art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, potendo il Gestore ai sensi di quanto previsto ex art. 1243 cc e ss, operare eventuale compensazione tra le relative poste di debito e di credito esistenti tra le parti.

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 o suo delegato
franca cardinali