

DETERMINAZIONE n. 1 del 5 giugno 2018

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Vodafone Italia S.p.A.

IL DIRIGENTE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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 "*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l’art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 200, n. 10);

VISTO l’“*Accordo quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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;

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*”;

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS “*Approvazione delle Linee Guida relative all’attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale*” con il quale è stato conferito alla sottoscritta l’incarico di responsabile del “*Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom*”;

VISTA l’istanza GU14 n. 124 del giorno 7 aprile 2016 con cui la società XXX chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Vodafone) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze n. 335 33XXXX, n. 329 414XXXX n. 342 901XXXX e n. 342 895XXXX, lamenta, da parte l’operatore Vodafone, l’errata fatturazione rispetto al piano tariffario sottoscritto su dette utenze.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- sottoscriveva un contratto, tramite l’agente di zona, con l’operatore Vodafone avente ad oggetto servizi di telefonia mobile precisando che “*le Sim dati attivate dovevano essere gratuite*” anziché a pagamento;
- inoltrava PEC all’operatore del 15 dicembre 2015, evidenziando che “*il costo mensile doveva essere pari ad euro 88,00 per due sim e che scontato doveva arrivare ad euro 149,00/bimestre (nr. Offerta 2959XXXX dell’agenzia XXX)*”; rappresentava, altresì, che, anche in merito ai cellulari consegnati, l’agente di zona “*un costo di euro 15,00 mensili comprensive di casco, mentre in realtà è stata attivata ad un costo molto più elevato*”; detto reclamo rimaneva inevaso;
- provvedeva a pagare parzialmente la fattura contestata n. AF16510045 del 19 novembre 2015 dell’importo di euro 594,87 tramite bonifico bancario del 16 dicembre 2015 per la somma di euro 100,00.

In data 4 aprile 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) “*la cessazione del contratto in esenzione spese*”;
- ii) “*lo storno della posizione debitoria maturata*”;

iii) *“l’indennizzo di euro 500,00”.*

2. La posizione dell’operatore.

La società Vodafone Italia, in data 6 maggio 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, la quale non può essere presa in considerazione ai fini della disamina della *res controversa* di cui oggi si discute, atteso che la difesa si riferisce ad altra persona, e non alla parte attivante il presente procedimento.

3. La replica dell’istante

In data 10 maggio 2016 la società istante, per il tramite dell’Avv. XXX, ha fatto pervenire ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale oltre a ribadire la fondatezza delle proprie pretese ha eccepito l’acquisibilità agli atti del presente procedimento della memoria difensiva prodotta dall’operatore in quanto riferita al caso *“di una certa sig.ra XXX (quando la parte in causa è XXX).”* Ad ogni buon conto, la società istante, ha ribadito la fondatezza delle richieste avanzate, evidenziando che, Vodafone *“non prende in considerazione il reclamo del 15/12/2015 a firma della società istante; reclamo a cui non è stata data risposta in spregio alle numerose delibere in materia. Nessuna presa di posizione è stata assunta poi in merito alla scarsa trasparenza contrattuale mostrata dall’agente Vodafone Italia spa, Sig. XXX che ha sottoscritto un preventivo poi non rispettato”.*

4. 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.

In via preliminare si osserva che:

- la domanda *sub i)*, non è ammissibile la richiesta di *“cessazione contrattuale in esenzione spese”*, in quanto connessa ad un obbligo di *facere* estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi del dell’art. 19, comma 4, del *Regolamento*, poiché l’oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità;

- con riferimento alla domanda *sub) iii* volta ad ottenere *“l’indennizzo di euro 500,00”* si osserva che, ai sensi delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS), anche le istanze inesatte o imprecise, in un’ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. Pertanto, nonostante la genericità della richiesta, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto all’indennizzo.

Pertanto la presente disamina s’incentrerà sulla richiesta di indennizzo relativa ai disservizi lamentati dalla società istante, ovvero l’errata fatturazione e la mancata risposta al reclamo, come ribadito dall’utente medesimo nella memoria di replica.

Ciò detto, giova evidenziare, che la richiesta d’indennizzo *sub iii)* in relazione all’errato addebito di costi asseritamente non dovuti, rientra nella fattispecie della fatturazione indebita che, in quanto tale, esula dall’ambito oggettivo di cui all’articolo 8 dell’allegato A) alla delibera Agcom n. 73/11/CONS

(*ex multis* Delibera Agcom n. 4/16/CIR, Delibera Corecom Umbria n. 20/2016, Delibera Corecom della Toscana n. 4/2017).

Nel merito:

Sulla richiesta di storno della posizione debitoria maturata.

La società istante richiede lo storno dell'intera posizione debitoria maturata, laddove l'operatore nulla deduce atteso che la memoria difensiva in atti si riferisce ad altra persona e non alla parte attivante il presente procedimento.

Tuttavia, la doglianza non è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

L'utente ha lamentato una fatturazione non corretta senza precisare le singole voci contestate, limitandosi ad affermare che "*le Sim dati attivate dovevano essere gratuite*", senza, per altro, allegare né l'offerta nr. Offerta 2959XXXX sottoscritta presso l'agenzia XXX, tramite l'agente di zona, né la fattura contestata.

Al riguardo, sul punto, si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Nel caso di specie, la società istante si è limitata a contestare gli importi fatturati, senza indicare quali fossero le voci in fattura non concordate in sede di sottoscrizione contrattuale, non allegando alcuna documentazione a sostegno della propria pretesa.

Pertanto la richiesta formulata di cui al punto *sub ii)* non può essere accolta, stante l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" della fatturazione asseritamente indebita (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante deduce la mancata risposta ai reclami, dei quali il primo risulta inviato a Vodafone a mezzo PEC in data 15 dicembre 2015, laddove Vodafone nulla deduce, attesa la non pertinenza della memoria in atti.

Agli atti non risultano risposte in merito al citato reclamo da parte dell'operatore.

Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo "*per mancata o ritardata risposta ai reclami*", di cui all'art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede nel caso in cui "*l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*".

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba 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, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo".

Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra a carico dell'operatore Vodafone, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla propria "Carta del Cliente dei Servizi mobili e fissi" per l'omessa risposta del reclamo del 15 dicembre 2015, si determina il *dies a quo* nella data del 30 gennaio 2016 ed il *dies ad quem* nel 4 aprile 2016, data dell'udienza di conciliazione. Pertanto la società Vodafone è tenuta a corrispondere alla parte istante, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo pari euro 66,00 (euro 1,00 *pro die* x 66 giorni).

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità (CoReCom) devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTO l'art. 19, comma 7, del Regolamento 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;

VISTA la relazione istruttoria redatta dal funzionario responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Castelli, ex art. 19 del Regolamento;

DISPONE

in parziale accoglimento, dell'istanza presentata in data 7 aprile 2016 dalla società istante XXX X nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A., che detto operatore provveda a corrispondere alla società istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- 1) euro 66,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- 2) euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

La somma così determinata a titolo di indennizzo di cui al precedente punto 1) dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.



Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 5 giugno 2018

Il Dirigente

Dott.ssa Cinzia Guerrini