Protocollo: vedi segnatura.XML

Tit. 2017.1.10.21.296

Oggetto: Definizione controversia XXX / Vodafone Italia X

La Responsabile del Servizio

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna n. 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;
Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato il ritardo nella fornitura del servizio, l'interruzione e la sospensione del servizio, e un problema di trasparenza contrattuale relativamente ai servizi erogati da parte della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone).
In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue nei riguardi della posizione:
- in data 06.01.2014 conferma la richiesta di trasloco già promessa per il 16.12.2013;
- in data 16.01.2014 invia il primo reclamo con raccomandata e riceve varie risposte controverse;
- in data 31.01.2014 avviene l'attivazione Adsl ma senza NP che avviene con 2 mesi di ritardo e gravi danni economici;
- che sono state ricevute successivamente varie fatture al vecchio indirizzo e non essendo a conoscenza di tale circostanza, non sono state pagate, per cui è stato sospesa la linea per 2 giorni;
- in data 01.07.2014 l'operatore contatta l'sitante proponendo 10,00 Euro di sconto sul contratto, proposta che veniva accettata;
- in data 22.09.2014 veniva inviato nuovo reclamo;
- che successivamente vengono ricevute fatture da Euro 147,64 e Euro 118,14, che vengono pagate ma viene deciso per il cambio gestore vista la situazione suesposta.

Nelle memorie di replica conferma quanto indicato nell'istanza e sostiene che la documentazione prodotta è ricevibile e da considerarsi corretta, che è espressamente indicato che dal momento del reclamo (primo reclamo del 16.01.2014 ricevuto dall'operatore in data 20.01.2014) il gestore deve mantenere in gestione almeno le fatture dei 6 mesi precedenti in

attesa della risoluzione della controversia. Eccepisce che nelle delibere depositate dall'operatore l'esito finale è stato confermare la legittimità e il riconoscimento a favore dell'utente. Chiede Euro 150,00 per spese procedura.

In base a tali premesse, ha richiesto:

a) il rimborso di Euro 43,19 (3x11,80 Euro più IVA) per costi di attivazione a partire da ottobre 2014 mai comunicati/preventivati;

b) l'annullamento della fattura per Euro 336,76;

c) l'indennizzo Euro 960,00 (48 giorni x 10 Euro x 2) senza linea e/o numero provvisorio sconosciuto e Adsl inutilizzabile;

d) l'indennizzo Euro 40,00 (2 giorni di distacco linea) causa fatturazione a errato indirizzo come sopra, saldato appena venuto a conoscenza;

e) l'indennizzo di Euro 300,00 per mancato riscontro al reclamo;

f) l'indennizzo di Euro 100,00 per spese procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato in merito e specifica quanto segue:

- sostiene la carenza di prove a sostegno dell'effettiva sussistenza di responsabilità dell'operatore;
- sostiene di aver applicato conformemente le condizioni contrattuali sottoscritte dall'utente e presenti nelle proposte di abbonamento;
- contesta quindi le asserzioni della parte istante;
- rileva che nelle fatture emesse le utenze contestate hanno prodotto traffico.

Aggiunge che non risulta alcun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti delle condizioni generali di contratto, ed eccepisce che le utenze hanno regolarmente e costantemente effettuato traffico telefonico e che, come previsto dalla determina n. 49/15/DT "le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi 6 mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo". In assenza di contestazione la fattura quindi si intende accettata.

Nel merito eccepisce, relativamente alla richiesta di indennizzo, che in base all'art 19 comma 4 della delibera n. 173/11/CONS, deriva l'inammissibilità di ogni richiesta avanzata a titolo di danno e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo.

Evidenzia inoltre che manca una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del contratto, della carta servizi nonché delle delibere Agcom, come invece richiesto dalla summenzionata delibera e che la parte ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore.

Da questo deriva l'inammissibilità di ogni richiesta in particolare per la carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio e alla fine dell'asserito periodo di disservizio lamentato.

Sotto il profilo amministrativo rileva che l'utente è attualmente disattivo e risultano essere presenti fatture insolute per un importo complessivo di Euro 336,76.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

A. La domanda a) relativa alla richiesta di rimborso di Euro 43,19 (3x11,80 Euro più IVA) per costi di attivazione a partire da ottobre 2014 mai comunicati/preventivati, deve essere rigettata. La motivazione della richiesta di rimborso non è chiaramente motivata dalla rappresentazione dei fatti dell'istante che, in particolare, non indica le fatture nelle quali sono indicate tali poste e non produce il contratto a giustificazione del fatto che i costi non dovevano essere addebitati.

B. La domanda b) relativa alla richiesta di annullamento della fattura per Euro 336,76, deve essere rigettata. L'istante richiede l'annullamento della fattura in quanto contenente costi e poste non riconosciute. La richiesta non può essere accolta in quanto il documento non è presente in atti e la cifra non corrisponde a nessuna delle fatture menzionate in atti, pertanto, non è valutabile la richiesta in modo concreto.

C. La domanda c) relativa alla richiesta di indennizzo di Euro 960,00 (48 giorni x 10 Euro x 2 senza linea e/o numero provvisorio sconosciuto e Adsl inutilizzabile), deve essere rigettata.

Preliminarmente si osserva che la richiesta non riporta l'arco di tempo in cui si è manifestato il disservizio. Anche ipotizzando che tale arco di tempo si sia manifestato in pendenza di trasloco e quindi tra il novembre 2013 e il gennaio 2014, come da lettera di reclamo inviata dall'istante in data 16.01.2014 e ricevuta da Vodafone in data 20 gennaio 2014, la circostanza non è verificata. Infatti, l'operatore oppone che sulla fattura AD17860714 periodo 10.10.2013-09.12.2013 e AE2172189 periodo 10.12.2013-09.02.2014 è presente traffico sulla rete fissa. La contestazione dell'operatore deve essere accolta, in quanto nella prima fattura risultano effettuate 197 chiamate e nella seconda 122. In punto al malfunzionamento rete internet si rileva che l'istante non produce il test Nemesys (*il software Nemesys è il programma ufficiale del progetto Misura internet dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la misura della qualità della connessione ad Internet da postazione fissa. Nemesys è un software ufficiale, certificato, messo a disposizione degli utenti gratuitamente, "Open Source" e disponibile per tutti i principali sistemi operativi di PC* - https://www.misurainternet.it/download/nemesys/), pertanto non è data la prova del malfunzionamento.

D. La domanda d) relativa alla richiesta di indennizzo Euro 40,00 (2 giorni di distacco linea) deve essere rigettata. La richiesta non riporta l'arco di tempo in cui si è manifestato il disservizio e non risulta agli atti un reclamo valido su tale disservizio. Pertanto, risulta impossibile a codesta Autorità verificare l'effettività del disagio subito.

E. La domanda e) relativa alla richiesta di indennizzo di Euro 300,00 per mancato riscontro al reclamo, deve essere accolta. Il primo reclamo scritto di cui si ha contezza è quello inviato con raccomandata in data 16.01.2014, al quale non è stata data risposta. A tale data vanno aggiunti giorni 45 dovuti all'operatore per la risposta, che spostano il *dies a quo* al giorno 02.03.2014 e fino alla data dell'udienza di conciliazione del 06.04.2017, così per oltre 300 giorni e per l'indennizzo massimo di Euro 300,00, in applicazione dell'art. 11 comma 1 del regolamento indennizzi.

F. La domanda f) relativa alla richiesta di spese procedura, deve essere accolta. Tenuto conto della presenza della parte in entrambe le sedi di udienza, si riconoscono Euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 100,00 (cento) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

   I. Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, per le motivazioni di cui al capo E).

3. La società Vodafone Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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

Il presente provvedimento 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 sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini