

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/76294/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Vodafone Italia X (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;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

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 l’istanza dell’utente XXX, del 31/01/2019 acquisita con protocollo N. 0040753 del 31/01/2019

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’utente, nella propria istanza depositata a seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 28.01.2019, ha contestato l’addebito per i costi di recesso da parte dell’operatore Vodafone Italia X (di seguito Vodafone). In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento ha dichiarato di aver esercitato, in data 20.05.2018, il diritto di recesso senza oneri secondo le modalità indicate dall’operatore a seguito di una variazione contrattuale comunicata il 24.04.2018. Ciò nonostante gli sono stati addebitati 122,95 euro più IVA per il recesso anticipato. Ha contestato la fattura di ottobre nella quale era indicata tale voce (fattura nr. AI15324531 del 21.08.2018) ed il 31.08.2018 ha ricevuto una e-mail nella quale l’operatore precisava che la richiesta di rimborso era stata già stata segnalata e gestita correttamente in data 20.08.2018. Non ricevendo però alcun rimborso, in data 15.11.2018 presentava un ulteriore reclamo (113721) senza ricevere nessuna risposta né alcun rimborso. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: a) il rimborso dell’importo di 150,00 euro per il recesso anticipato (122,95 euro + IVA); b) il pagamento dell’indennità prevista dalla carta dei servizi Vodafone per il mancato rimborso entro 90 giorni (dal 22.08.2018 ad oggi) che è di 5,00 euro al giorno per un massimo di 150,00 euro; c) il pagamento dell’indennità prevista dalla carta dei servizi Vodafone per la mancata risposta al reclamo 5,00 euro per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 150,00 euro.

Vodafone nella propria memoria ha eccepito che la comunicazione della modifica delle condizioni unilaterali di contratto, con conseguente possibilità di recedere o migrare senza costi, era presente nella fattura AI03524106 del 21.02.2018, in cui si precisava che l’utente aveva diritto di recedere senza penali entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione. La richiesta di recesso dell’utente, tuttavia, è stata presentata via web in data 20.5.2018, ovvero decorso il termine di 30 giorni previsto. Vodafone ha precisato che, in una ottica di fidelizzazione del cliente, ha provveduto a riaccreditarne la somma di euro 175,00 nella fattura AI15324531, corrispondendo a quanto domandato dall’utente. Non solo. Nella fase della conciliazione semplificata,

Vodafone ha altresì proposto alla parte ricorrente l'ulteriore somma di euro 200,00. Oltre a ciò il gestore rappresenta che in data 26.02.2019 è stata emessa a favore dell'istante la nota di credito n. ZZ09018532 di euro 150,00. Relativamente alle richieste di indennizzo e rimborso, ha rilevato che in base a quanto stabilito dalla Delibera 203/18/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". Da ciò, pertanto, ha insistito sull'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno per aver già eseguito quanto domandato dall'istante. Infine, ha rilevato che il ricorrente non ha prodotto, a sostegno della propria tesi, prove che possano comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore. L'istante nella propria replica ha contestato quanto riferito da Vodafone precisando che la comunicazione con la variazione contrattuale presente nella fattura AI03524106 del 21.02.2018 citata dall'operatore fa riferimento al passaggio della fatturazione da 4 settimane a mensile e non ad aumenti di prezzi, come si evince dallo screen shot inserito nella propria memoria. Invece, il recesso oggetto di contestazione è avvenuto sulla base di quanto indicato nella fattura AI07422417 del 19.04.2018, ricevuta il 24.04.2018, in cui erano presenti variazioni contrattuali che prevedevano un aumento di prezzo. Sulla base di ciò l'istante ha richiesto, entro trenta giorni (24 aprile — 20 maggio) il recesso senza penali dal contratto. Infatti, la stessa Vodafone, con mail del 31.08.2018 aveva riferito di aver provveduto al rimborso, senza peraltro averlo fatto. Da ciò si desume che la richiesta fosse stata presentata entro i termini previsti. Per quanto riguarda, invece, i 175,00 euro l'istante ha replicato che si riferiscono allo storno di un importo erroneamente addebitato per le rate residue dell'IPAD comprese nell'offerta, e non di una somma riconosciuta solo ai fini della fidelizzazione del cliente. Infine, per quel che attiene la nota di credito di 150,00 emessa il 26.02.2019 l'istante ha riferito di non aver ricevuto alcun rimborso come si può riscontrare anche nell'area riservata del sito Vodafone, di cui ha prodotto la foto della schermata.

Alla luce delle risultanze istruttorie le richieste formulate dalla parte possono essere accolte parzialmente, come di seguito precisato. a) La domanda sub a) può essere accolta. Preliminarmente occorre precisare che, ai sensi dell'art.70 comma 4 del decreto legislativo n. 259/2003, qualora l'operatore proceda a rimodulare unilateralmente le condizioni contrattuali ed economiche inizialmente sottoscritte dal cliente è tenuto ad informarne l'istante con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, precisando, nel contempo, il diritto di recedere dal contratto senza penali. Nel caso in esame, può trovare accoglimento la richiesta volta ad ottenere il rimborso delle somme addebitate per recesso anticipato in quanto la disdetta è intervenuta entro il termine previsto per la risoluzione contrattuale senza oneri. Sul punto, infatti, si ritiene attendibile la ricostruzione della vicenda riferita dall'utente secondo cui la comunicazione di modifica unilaterale del contratto è riconducibile alla fattura AI07422417 del 19.04.2018, e non alla fattura AI03524106 del 21.02.2018, come sostenuto dall'operatore. L'istante, a supporto delle proprie dichiarazioni ha prodotto l'e-mail del 24.04.2018 trasmessa da Vodafone in accompagnamento alla fattura AI07422417 del 19.04.2018, anch'essa in atti, su cui è riscontrabile l'informativa relativa ad una variazione tariffaria che sarebbe stata applicata dall'operatore a partire dal 10.06.2018. Invece, la fattura AI03524106 del 21.02.2018, depositata da Vodafone fa riferimento unicamente al rinnovo delle promozioni attive su base mensile anziché ogni 4 settimane, come rilevato dall'istante nella propria replica. Pertanto, poiché la fattura AI07422417 è stata recepita dall'istante in data 24.04.2018 e poiché la richiesta di recesso è stata avanzata in data al 20.05.2018, come sostenuto da entrambe le parti, è evidente che risulta esercitata entro i 30 giorni previsti per la risoluzione del contratto senza costi aggiuntivi. Sul punto, si ritiene opportuno precisare che non può essere accolto quanto sostenuto dall'operatore in ordine ad asseriti accrediti che lo esonererebbero da ulteriori adempimenti nei confronti dell'istante poiché non ha fornito alcuna prova della nota di credito di 150,00 euro - tra l'altro smentita dall'istante - né dell'accredito di 175,00 euro sulla fattura AI15324531 per fidelizzare il cliente, poiché dalle voci di costo attribuite a tale addebito indicati nella sopra citata fattura si evince che tale importo riguarda lo storno per le rate residue dell'IPAD incluso nell'offerta, non oggetto del presente contenzioso. Alla luce di ciò, si ritiene legittima la richiesta di rimborso di quanto di 122,95 euro + IVA illegittimamente addebitati, per il recesso anticipato, sulla fattura AI15324531 del 21.08.2018 che, pertanto l'operatore è tenuto a restituire all'istante. b) La domanda sub b) non può trovare accoglimento poiché si deve rilevare che la stessa si riferisce ad una doglianza che non trova corrispondenza in alcuna delle fattispecie tipiche previste dal Regolamento indennizzi applicabile in questa sede. c) La domanda sub c) è da accogliere nei termini che seguono. In particolare,

l'istruttoria rileva che l'operatore non ha fornito all'utente un riscontro chiaro ed esaustivo alle varie segnalazioni avanzate per gli addebiti successivi alla disdetta. In base agli articoli 8 e 11 dell'allegato A alla delibera Agcom n. 179/03/CSP qualora l'utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della segnalazione. In caso di rigetto, all'onere di un'adeguata e precisa motivazione, si aggiunge quello della forma scritta, e ciò al fine di soddisfare l'esigenza di dare all'utente un riscontro chiaro, esaustivo ed univoco e idoneo 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. Nel caso di specie l'operatore non ha dimostrato di aver fornito una risposta adeguata all'istante che, al contrario, ha depositato delle comunicazioni ricevute dal gestore non adeguate e non risolutive. Infatti, in data 31.08.2018 Vodafone rispondeva alla segnalazione del 27.08.2018 comunicando all'utente che la richiesta di rimborso era stata già precedentemente segnalata e gestita correttamente, mentre in data 15.11.2018, a fronte di un ulteriore reclamo, l'operatore si limitava a fornire una risposta automatica con l'attribuzione di un codice alla segnalazione attuata dall'istante. E' evidente, quindi, che Vodafone non si è adeguatamente attivato alla risoluzione del problema e il comportamento assunto nel non fornire adeguata informativa sfocia nel diritto dell'istante al riconoscimento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 12 del Regolamento indennizzi per i giorni di mancata risposta, decorrenti dal 10.10.2018 (decurtati cioè i 45 gg. previsti per la risposta del gestore dalla Carta servizi, a partire dal 27.08.2018, data del reclamo) al 28.01.2019 (data dell'udienza di conciliazione, ossia del primo momento in cui l'utente ha avuto la possibilità di interloquire con l'operatore), si contano complessivamente 111 giorni di ritardo che, moltiplicati per euro 2,50 pro die, danno 277,50 euro di indennizzo.

DETERMINA

- Vodafone Italia X (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 31/01/2019, è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. Euro 122,95 euro (centoventidue/95) a titolo di rimborso per le motivazioni di cui al capo a); II. Euro 277,50 (duecentosettantasette/50) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo per le motivazioni di cui al capo c).

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
Rita Filippini