

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/129633/2019

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 29/05/2019 acquisita con protocollo N. 0233366 del 29/05/2019

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:

A seguito dell’udienza di conciliazione del 17/04/2019, l’utente ha presentato istanza di definizione, come indicato in premessa, lamentando nei confronti di Vodafone Italia X (Ho.Mobile-Teletu) (di seguito Vodafone) quanto segue: -di aver ricevuto, sulla fattura n. AI08173849 del 28/04/2018, la comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali dell’offerta IperFibra Family attiva sulla linea fissa 0541xxx668 a partire dalla prima fattura emessa dopo il 10/07/2018; -che, pur avendo comunicato a Vodafone, con pec del 04/06/2018, di non accettare la suddetta proposta e di migrare l’utenza ad altro operatore, nella fattura di chiusura n. AI16075042 del 28/08/2018 di euro 49,03, pagata per intero, risultano addebitate voci riferite a condizioni economiche previste dalla modifica unilaterale ma non accettate; - di aver contestato a Vodafone, con pec del 17.09.2018, l’importo di euro 3,87, addebitato in eccedenza su tale fattura; -di aver inviato, con pec del 14/01/2019, un nuovo reclamo all’operatore, ribadendo la richiesta di rimborso e chiedendo gli indennizzi previsti dalla Carta del cliente Vodafone. In base a tali premesse, ha richiesto: a) rimborso dell’aumento di 3,00 euro mensili di canone addebitati sulla fattura n. AI16075042 del 28.08.2018; b) indennizzo per mancata restituzione di somme dovute al cliente; c) indennizzo per mancata risposta a reclamo; d) liquidazione spese di procedura.

La posizione dell’operatore Vodafone, con propria memoria difensiva, ha richiesto il rigetto delle richieste dell’istante, di cui ha sostenuto l’infondatezza in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell’erogazione del servizio. L’operatore ha specificato che il link risulta migrato in data 01.08.2018 e che, pertanto, i costi sino al 31.7.2018 sono stati correttamente addebitati. Ha aggiunto che pur avendo gestito i reclami dell’utente, non risulta inoltrato alcun riscontro poiché nessun costo di recesso è stato applicato, come da segnalazione delle modifiche contrattuali. Relativamente alla richiesta di indennizzo, eccepisce che in base a quanto disposto dall’art. 20, comma 4, della delibera Agcom n. 203/18/CONS, è da ritenersi inammissibile ogni richiesta

risarcitoria del danno. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del contratto, della Carta dei servizi nonché delle delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta delibera. La replica dell'istante. Con nota del 02.07.2019, l'istante, ha confermato le proprie posizioni, ribadendo che la doglianza riguarda l'aumento di 3€/mese del canone, previsto dalla rimodulazione tariffaria proposta unilateralmente da Vodafone ma non accettata e quindi inapplicabile. Ha specificato che la suddetta proposta unilaterale prevedeva l'aumento del canone mensile da 35€/mese (30€ per l'offerta "IperFibra Family" + 5€/mese per l'opzione "Velocità Fibra") a 38€/mese (33€ per "IperFibra Family" + 5€ per "Velocità Fibra") e ha ribadito che il rimborso spettante, come esaustivamente illustrato nei reclami inviati all'operatore, ammonta a 3,87€ replicandone sinteticamente il calcolo, come differenza fra quanto addebitato da Vodafone e pagato nell'ultima fattura di chiusura e quanto, invece, realmente dovuto per il medesimo periodo di fatturazione dal 23/06/2018 al 22/07/2018 e dal 23/07/2018 al 31/07/2018: $[38€ + (38€ / 31\text{gg} \times 9\text{gg})] - [35€ + (35€ / 31\text{gg} \times 9\text{gg})] = 49,03€ - 45,16€ = 3,87€$. In merito alle richieste di indennizzo avanzate, l'istante ha sottolineato che la Carta del cliente Vodafone, impone al gestore la restituzione della quota di rata di canone di 3,87€ entro il termine di 90 giorni, quale "Tempo massimo per l'accredito al Cliente", e che, la violazione di tale indicatore prevede per i clienti di rete fissa un indennizzo di 5€/giorno per ogni giorno di ritardo fino all'effettivo pagamento, ad oggi ancora non avvenuto. Ribadisce pertanto la richiesta di un indennizzo, per l'inadempimento di Vodafone, pari a 5€/giorno e calcolato a partire dal 16/12/2018 (90° giorno successivo alla richiesta di rimborso del 17/09/2018) fino alla data di deposito dell'istanza GU14 del 29/05/2019, per un totale di $164\text{gg} \times 5€/\text{gg} = 820€$.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento parziale come di seguito precisato. a) La domanda di rimborso di cui al punto a) può trovare accoglimento. Oggetto della doglianza è l'aumento del canone di 3 euro mensili, addebitati in eccedenza sulla fattura n° AI16075042 del 28/08/2018 a causa dell'illegittima applicazione della rimodulazione del piano tariffario, proposta da Vodafone con comunicazione del 28/04/2018 e non accettata dall'utente con pec del 04/06/2018. In merito all'addebito contestato, nulla chiarisce l'operatore, che si limita a dichiarare, in memoria, di aver legittimamente applicato i costi sino al 31.7.2018, data in cui l'utente è migrato ad altro operatore. Risultano agli atti del presente procedimento i seguenti documenti: la fattura n. AI08173849 del 28/04/2018, con cui Vodafone propone la modifica delle condizioni contrattuali dell'offerta IperFibra Family sulla linea fissa 0541xxx668 ed in particolare l'aumento del canone di 3 euro al mese a partire dalla prima fattura emessa dopo il 10 luglio 2018, con diritto dell'utente di recedere dal contratto o passare ad altro operatore senza penali fino al giorno prima della variazione contrattuale; la pec del 04/06/2018, con cui l'istante comunica a Vodafone di non accettare la suddetta proposta e di migrare ad altro operatore; la fattura n. AI16075042 del 28/08/2018 di euro 49,03 con addebito su conto corrente dell'utente e la distinta dell'istituto di credito da cui risulta il relativo pagamento; la pec del 17/09/2018, con cui l'istante reclama a Vodafone l'illegittimo addebito su quest'ultima fattura di euro 3,87 chiedendone il rimborso; la pec del 14/01/2019, con cui l'istante, oltre a ribadire la precedente domanda di rimborso, richiede all'operatore l'indennizzo per la mancata restituzione di somme dovute. Si premette che il comma 4 dell'articolo 70 del Codice delle comunicazioni elettroniche dispone che "gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, o di migrare ad altro operatore qualora non accettino le nuove condizioni.". Nel caso di specie, risulta che l'utente, con pec del 04/06/2018, ha comunicato all'operatore di non accettare la proposta unilaterale del 28.04.2018 di aumento del canone di 3€/mese a partire dalla prima fattura emessa dopo il 10 luglio 2018 e ha legittimamente esercitato il proprio diritto di migrazione ad altro operatore. Si richiama l'orientamento seguito da Agcom in casi analoghi, per cui dalla rimodulazione unilaterale del piano tariffario espressamente non accettata dall'istante, che è conseguentemente receduto dal contratto o passato ad altro operatore, deriva "l'illegittimità dell'applicazione delle condizioni economiche non pattuite, né concordate che, peraltro sono state la ragione della risoluzione del rapporto contrattuale in essere" (delibera Agcom Delibera n. 40/12/CIR). Dal confronto fra le due fatture depositate agli atti del presente procedimento - n. AI08173849 del 28/04/2018 di euro 70,00 dal 23/02/2018 al 22/04/2018 e n. AI16075042 del 28/08/2018 di euro 49,03 dal 23/06/18 al 31/07/18 - si rileva che nella seconda è stato applicato l'aumento di 3€/mese del canone, come specificamente contestato dall'istante e non replicato né chiarito dall'operatore. Alla luce della normativa richiamata, si ritiene, dunque, che l'aumento in questione sia illegittimo e che sia, di conseguenza, da rimborsare all'istante il relativo importo. b) La domanda di indennizzo per mancata restituzione di somme

dovute di cui al punto b) non può trovare accoglimento. La richiesta in questione non rientra, infatti, tra le fattispecie indennizzabili ai sensi del “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche Regolamento indennizzi” approvato con delibera Agcom n. 347/18/ CONS. c) La richiesta di cui al punto c) di indennizzo per mancata risposta al reclamo può trovare accoglimento. Risulta prodotta agli atti la pec del 17/09/2018 - con cui l'istante reclama a Vodafone l'addebito di 3€/ mese del canone sulla fattura n. AI16075042 del 28/08/2018 - con la relativa ricevuta di avvenuta consegna all'operatore. Il reclamo in questione è da ritenersi non riscontrato da parte di Vodafone, che non ha prodotto alcuna risposta in merito. Considerato l'arco temporale indennizzabile - dal 17.09.2018, data di presentazione del reclamo, al 17.04.2019, data dell'udienza di conciliazione, al netto dei 45 giorni di tempo a disposizione del Gestore per fornire la risposta secondo la Carta dei servizi-, in applicazione dell'art. 12, comma 1, del regolamento indennizzi approvato con delibera Agcom n. 347/18/CONS, si ritiene di riconoscere un indennizzo pari all'importo massimo di 300,00 euro. d) Si ritiene, infine, di riconoscere, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento di procedura e in considerazione del parziale accoglimento dell'istanza, l'importo pari ad euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

DETERMINA

- Vodafone Italia X (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 29/05/2019, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX contro Vodafone Italia X (Ho.Mobile - Teletu) per le motivazioni di cui in premessa. 2. Vodafone Italia X (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, oltre alle spese di procedura di euro 50,00 (cinquanta/00), l'importo di euro 300,00 (trecento/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo; 3. Vodafone Italia X (Ho.Mobile -Teletu) è tenuta, inoltre, al rimborso dell'aumento tariffario di 3 euro mensili sulla fattura n° AI16075042 del 28/08/2018; 4. Vodafone Italia X (Ho.Mobile -Teletu) è tenuta, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento della presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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