

**DETERMINA 8 Fascicolo n. GU14/263458/2020****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- 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;

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”;

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;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 20 del 5 maggio 2021, con la quale, ai sensi dell’art. 20, comma 7, del Regolamento e dell’Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell’Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la "Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, "Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte";

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;

Vista la delibera n. 203/2020 dell’Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte con cui si è preso atto della proroga dell’Accordo quadro del 28 novembre 2017 e si è accettata, per quanto di competenza, la suddetta proroga;

Vista la delibera n. 683/20/CONS del 17/12/2020 con cui il Consiglio dell’Autorità ha disposto la proroga dell’Accordo Quadro del 28 novembre 2017;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 02/04/2020 acquisita con protocollo n. 0147362 del 02/04/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante ha rappresentato nel formulario introduttivo: "Inoltre la presente istanza per contestare che dal 2018 pago la somma di 2 euro per il servizio Vodafone Exclusive mai richiesto." Ha pertanto sporto le seguenti domande: "1) indennizzo attivazione servizi mai richiesti; 2) indennizzo mancata risposta reclamo" e non ha replicato alle memorie difensive del gestore, sottoriportate.

L'operatore ha rappresentato nelle proprie memorie difensive: "-1.1 Il Sig. XXX con istanza prot. 147362 del 2.4.2020, ha chiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. (di seguito Vodafone). -1.2 Tale richiesta, in estrema sintesi, troverebbe fondamento nel comportamento antigiusdicario serbato dal gestore in merito al contratto avente codice cliente 1.9353281. - II - -2.1 Vodafone evidenzia che, diversamente da quanto ex adverso dedotto, in riferimento alla sim ricaricabile numero XXX non sono presenti addebiti di euro 2,00 in relazione all'opzione "Vodafone Exclusive" nel periodo indicato nell'istanza, come peraltro visibile dalle schermate di seguito inserite: (allega videate). A ciò si aggiunga, poi, che l'opzione de qua può essere attivata in autonomia dal cliente e, pertanto, non sono presenti anomalie in merito. Vodafone, inoltre, rileva di aver riscontrato il reclamo di parte ricorrente con apposita missiva inviata in data 25.10.2019 (cfr. all. 1). -2.2 Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/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". Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. 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. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. -2.3 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto. Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa. Si allega: 1- riscontro al reclamo".

Sul rito. Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito. Alla luce delle risultanze istruttorie le richieste formulate possono essere solo parzialmente accolte. Preliminarmente si osserva che l'istanza risulta carente di elementi precisi e dettagliati, nonché di idonea documentazione, che permetta di ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa; tale genericità non permette neppure di poter individuare elementi comprovanti la sussistenza di un inadempimento da parte dell'operatore, nel senso che alla ricostruzione dei fatti fornita da quest'ultimo e supportata da documentazione agli atti, non è seguita, tra l'altro, alcuna replica da parte dell'istante, il quale non ha fornito prova o ulteriore contestazione a supporto di una diversa rappresentazione di quanto accaduto, facendo sì che i fatti così come riferiti da Vodafone possano ritenersi confermati alla luce del principio di non contestazione ex art. 115 c.p.c. Per tali motivi, quindi, la domanda sub 1) non può essere accolta. Relativamente a quella posta sub 2), la disamina delle produzioni agli atti non ha permesso di rinvenire nota di riscontro da parte di Vodafone al reclamo sporto in data 09.10.2019: il gestore si limita infatti ad allegare ricevuta di avvenuta consegna del 25.10.2019 (indirizzata al legale dell'utente). Non potendo pertanto ricondurre con certezza la causale di tale ricevuta al reclamo in questione e di cui all'odierno procedimento, si ritiene possa essere riconosciuto all'istante l'indennizzo richiesto. Conseguentemente, in applicazione dell'art. 12, comma 1 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, con riferimento al ritardo di risposta accumulato dall'operatore nel periodo compreso tra la data del 09.10.2019 di ricevimento del reclamo e quella del 01.04.2020 di udienza di conciliazione, corrispondente

a 130 giorni (decurtati i 45 giorni consuetudinariamente previsti per dare seguito al reclamo), si riconosce all'utente un indennizzo pari ad € 300,00 nella misura massima consentita.

#### DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 02/04/2020, è tenuta a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari a € 300,00 , maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 09.10.2019. Rigetta la domanda sub 1).

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  
Cosimo Poppa