

CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 232 DEL 05-11-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Spizzirri xxxxx c/ Vodafone Italia xxxx – nn. utenze xxxxxxx, xxxxxxxx, xxxxxxxxxxx)

IL DIRETTORE

VISTI:

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";

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, lett. a), n. 14;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche. ed integrazioni;

l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non

eccedente i 500,00 (*cinquecento/00*) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

DATO ATTO, inoltre, della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016, con cui il Comitato, oltre a confermare la delega ora citata, ha conferito allo stesso Direttore, la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: *"al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale"*;

VISTA l'istanza del 31 gennaio 2018, prot. n. 5268, con cui la ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com. per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 6 febbraio 2018, prot. n. 6589 con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota pervenuta, a mezzo e-mail, il 7 marzo 2018, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue:

L'istante, l'11 ottobre 2016, ha aderito all'offerta "Casa Edition" al costo di " euro 39,00 ogni 4 settimane per 12 rinnovi, poi euro 49,00 ogni 4 settimane ". Dopo di che, nello specifico, ha contestato le seguenti fatture:

- la n. AH06500XX, del 15 febbraio 2017, in cui sono stati addebitati importi non dovuti per un servizio non attivo e mai richiesto (*relax semplice su 3896424XXX, relax tablet & pc su 3423601XXX*), oltre ad un addebito superiore per la promozione " Casa Editor ";
- le n. AH06500XXX e n. AH13796XXX, rispettivamente del 13 aprile e 7 giugno 2017, in cui sono stati addebitati importi superiori per la promozione " Casa Editor ";
- la fattura n. AH13796XXX del 3 agosto 2017, in cui sono stati addebitati i costi di recesso anticipato per la promozione " Offerta Rate ", mai richiesta, nonché un addebito superiore per la promozione " giga extra su 3441884XXX ";
- la n. AH17477XXX del 27 settembre 2017, poiché la somma accreditata non corrisponderebbe alle somme illegittimamente addebitate, nonostante i ripetuti solleciti.

Per di più, lo stesso ha lamentato l'attivazione di servizi e profili tariffari non richiesti, la sospensione/cessazione del servizio *wi-fi*, la mancata risposta ai reclami (dell'8 e del 31 agosto, del 1 del 25 ottobre 2017) e il ritardo nell'attivazione dei servizi.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 22 gennaio 2018, in atti.

In base a tali premesse, l'utente ha chiesto:

- a) il rimborso delle somme illegittimamente addebitate, comprese quelle per il recesso;
- b) l'indennizzo per l'attivazione di servizi accessori e piani tariffari non richiesti;
- c) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- d) l'indennizzo per la sospensione/interruzione del servizio "internet *wi-fi*" dal 21 giugno al 23 agosto 2017;

- e) l'indennizzo per la ritardata attivazione del servizio "internet wi-fi sim" dal 21 giugno al 23 agosto 2017;
- f) l'indennizzo per "le affermazioni non veritiere";
- g) il rimborso delle spese di procedura, in misura non inferiore ad euro 200,00.

Il 7 marzo 2018, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Nel merito, relativamente alla promozione "Casa Edition" ha sottolineato che le somme addebitate all'utente sono conformi a quanto dovuto; ossia 39,00 euro ogni 4 settimane, precisando che il predetto piano non includeva le somme dovute a titolo di IVA, i costi dell'apparato acquistato e la TCG dovuta per legge per il numero 3896424XXX, come si evince dalla stessa brochure prodotta dal ricorrente".

Relativamente alla somma di euro 13,59, addebitata nella fattura n. AH02913XXX, l'operatore ha sostenuto che tale somma è riferita al piano "Relax semplice", attivo sulla sim 3896424XXX, prima dell'adesione all'offerta " Casa Edition", come risulta dalle fatture del 26 ottobre e 21 dicembre 2016, che sono state allegate come prova. Inoltre, ha evidenziato che tale sim è migrata verso altro OLO il 2 gennaio 2017, successivamente il 4 gennaio 2017 è rientrata in Vodafone con piano tariffario "Casa Edition". In conseguenza di ciò, poiché il bimestre di fatturazione del conto contestato (n. AH02913XXX) si riferisce al periodo dal 17 dicembre 2016 al 10 febbraio 2017, all'utenza 3896424XXX sono stati addebitati i costi dovuti per il piano "Relax Semplice". Successivamente, dal 4 gennaio 2017, data di rientro in Vodafone, sono stati addebitati invece i costi previsti per il piano "Casa Edition". Quindi, la somma maggiore che l'istante ritiene di aver pagato, si riferirebbe alla promozione "Relax Tablet & pc". Tuttavia, riguardo a quest'ultima promozione, l'operatore ha rimborsato tutte delle somme addebitategli nei conti in contestazione,. Nello specifico, ha rimborsato euro 20,00 (accettati dall'utente il 4 giugno 2017, accreditati nella fattura n. AH10125XXX del 7 giugno 2017), oltre a due accrediti di euro 63,94 cadauno, più IVA, e allo storno della TCG, come risulta dalle fatture nn. AH17477XXX e AH21199XXX, rispettivamente del 27 settembre e 22 novembre 2017. L'operatore ha precisato, altresì, di aver restituito all'utente anche le somme di euro 40,98 ed euro 24,59, addebitate nella fattura n. AH13796XXX del 3 agosto 2017, rispettivamente per il "recesso anticipato Offerta Rate" e per il servizio "Giga Extra", accreditate nella fattura n. AH21199XXX del 22 novembre 2017.

Ha contestato ancora l'assunto dell'istante riguardo il mancato accredito della somma di euro 49,01, dimostrando che tale somma è stata invece liquidata con assegno, emesso il 4 ottobre 2017, spedito "all'indirizzo di fatturazione" il 13 ottobre 2017 e che risulta incassato dall'utente.

In conclusione, ha contestato la presunta sospensione del servizio internet dal 21 giugno al 23 agosto 2017, precisando che si è trattato solo di una operazione contabile, poiché la disattivazione di tale promozione non ha comportato la disattivazione del servizio internet, come risulta dal traffico presente nella fattura del n. AH13796XXX del 3 agosto 2017. Di tutto ciò, l'utente è stato informato dal servizio clienti anche durante le conversazioni avvenute a mezzo chat e, in particolare, nella conversazione dell'8 luglio 2017, evidenziano che per il malfunzionamento del servizio internet, l'utente non ha presentato reclami. Difatti, le segnalazioni presenti in atti si riferiscono ad un periodo successivo alla presunta sospensione. Per questi motivi, respinge la richiesta di indennizzo sollevata dall'istante per mancata risposta ai reclami, sostenendo che l'operatore ha risposto a tutte le segnalazioni e/o richieste dell'utente sia con gli accrediti riconosciuti sia attraverso i contatti allegati dallo stesso istante.

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Relativamente alle fatture contestate, sopra richiamate, l'operatore ha provato attraverso la documentazione prodotta di aver già provveduto al rimborso delle somme contestate dall'istante.

In ordine alla fattura n. AH02913XXX, emessa il 15 febbraio 2017, in cui sono state contestate le somme addebitate per le offerte "Relax semplice" sul numero 3896424XXX e "Relax tablet&pc" sul numero 3423601XXX, oltre ad un addebito superiore per la promozione "Casa Edition", l'operatore ha dimostrato, attraverso l'esibizione delle fatture nn. AG16980XXX e AG20438XXX, emesse rispettivamente il 26 e 21

dicembre 2016, che l'offerta "Relax semplice" era attiva sulla sim 3896424XXX prima della dell'adesione all'offerta "Casa Edition. Inoltre, ha provato, attraverso l'esibizione delle schermate della portabilità della sim in questione, che questa è migrata verso altro OLO il 2 gennaio 2017, rientrando in Vodafone il successivo 4 gennaio 2017, con la promozione "Casa Edition". Perciò, le somme addebitate nella predetta fattura (n. AH02913XXX - periodo dal 17 dicembre 2016 al 10 febbraio 2017-), sono riferite all'Offerta "Relax Semplice" fino alla data di migrazione (2 gennaio 2017) ed all'offerta "Casa Edition" a partire dal 4 gennaio 2017 (data di rientro in Vodafone).

In ordine alla fattura n.AH13796XXX, emessa il 3 agosto 2017, contestata per le somme addebitate per il recesso anticipato dell' "Offerta Rate " (euro 40,98) e per l'offerta "Giga Extra" (euro 24,59), l'operatore ha provato, attraverso l'esibizione della fattura AH21199XXX del 22 novembre 2017, di aver rimborsato dette somme.

Lo stesso ha dimostrato, altresì, di aver rimborsato tutte le somme addebitate per la promozione "Relax Tablet &pc", con l'esibizione della fattura n. AH10125XXX del 7 giugno 2017, dove risulta l'accredito di euro 20,00, che l'utente ha accettato sin dal 4 giugno 2017. Inoltre, sempre per la stessa promozione, ha dimostrato di aver già effettuato due accrediti di euro 63,94 ciascuno, più IVA, oltre lo storno della TCG, come risulta dalla fatture prodotte nn. AH17477XXX e AH21199XXX, emesse rispettivamente il 27 settembre e il 22 novembre 2017.

Analogamente, non trova accoglimento la richiesta di indennizzo per la disattivazione della promozione "Giga Extra", attiva sulla sim 3441884XXX, poiché la disattivazione di tale promozione non ha comportato la disattivazione del servizio internet, come risulta nella fattura del 3 agosto 2017 n. AH13796XXX. Per di più, non risultano reclami inoltrati dall'istante relativi al malfunzionamento del servizio internet. Tutti i reclami prodotti dall'istante si riferiscono a periodi successivi alla sospensione.

Parimenti, non trova accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, perché da tutta la documentazione in atti, prodotta sia dall'istante sia dall'operatore, emerge chiaramente che quest'ultimo ha dialogato con l'utente.

Ne consegue, il rigetto delle altre richieste formulate dall'istante.

RITENUTO che, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura, nella quantificazione di rimborsi ed indennizzi, deve tenersi conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione" ed, altresì, che "quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi" vadano comunque "rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia...", le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione";

CONSIDERATO che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, e che anzi il ricorso prodotto rasenta la temerarietà;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

Il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. Spizzirri G. , nei confronti della società Vodafone Italia;

1. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
2. Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità", come disposto dall'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";

3. La presente determinazione è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web, sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sia del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

Reggio Calabria, 2 novembre 2018

Il Responsabile del Procedimento
F.to *Avv. Antonia Repaci*

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.
F.to *Avv. Rosario Carnevale*