

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
C. DI MEO /VODAFONE ITALIA XXX
(LAZIO/D/313/2015)

Registro Corecom n. 30/2016

IL DIRIGENTE

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 del 1 agosto 2003 n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16/12/2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “ *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, 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*”;

VISTA l’istanza dell’utente C. Di Meo presentata in data 8.4.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato, nei confronti dell’operatore Vodafone, la mancata risposta al reclamo del 13.11.2014, integrato il 26.11.2014, con il quale richiedeva la registrazione telefonica del contratto, al fine di verificare la corrispondenza tra le condizioni contrattuali e quelle applicate.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato quanto segue.

a) In data 13.11.2014, chiedeva di ricevere il file audio del contratto per verificare la corrispondenza degli accordi intercorsi al servizio effettivamente erogato che risultava enormemente divergente.

b) A seguito di richiesta integrativa documentale avanzata dal gestore il 24.11.2014 (documento di identità e consenso al trattamento dei dati personali), reiterava il reclamo il 26.11.2014, completo delle informazioni richieste.

c) Da allora non era pervenuto alcun riscontro dal gestore, al di fuori di una nota interlocutoria del 17.2.2014;

Richiedeva pertanto:

- 1) produzione immediata del file audio di registrazione del contratto;
- 2) corresponsione di € 2 giornalieri per la mancata risposta al reclamo ex art.11, comma 1 e art.12, comma 2 Allegato A Delibera 73/11/CONS;
- 3) Spese di procedura per € 150,00.

2. La posizione dell'operatore Vodafone Omnitel

Vodafone eccepiva l'inammissibilità dell'istanza di definizione in quanto l'oggetto della controversia, ovvero il mancato invio del contratto a seguito di richiesta, faceva già parte del precedente tentativo di conciliazione, concluso con accordo conciliativo di € 300,00 all'udienza del 13.5.2014.

Successivamente l'utente aveva presentato nuovamente un'istanza per il tentativo di conciliazione, allegando i medesimi reclami della precedente procedura (13.11.2014 e 26.11.2014), poi esperito con esito negativo all'udienza del 8.4.2015.

2. Motivazione della decisione

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

E' inammissibile la richiesta inoltrata dall'utente per mezzo dell'istanza di definizione, di produzione immediata del contratto in quanto attività non ordinabile con la presente procedura atteso il contenuto vincolato della pronuncia di condanna, ad indennizzi e rimborso/storno di somme non dovute, ai sensi dell'art.19, comma 4 del Regolamento,

Viene rigettata l'eccezione di inammissibilità di Vodafone perché infondata.

L'utente ha infatti esperito il tentativo di conciliazione prot. n. 14-C-01417 avente ad oggetto la difformità della velocità del collegamento internet rispetto a quella pattuita, di cui ai reclami 30.10.2013 e 22.1. 2014; nessuna richiesta in merito al mancato rilascio della copia del contratto a seguito di richiesta, veniva avanzata in tale sede. Il procedimento si concludeva con accordo all'udienza di conciliazione del 13.5.2014 per € 300,00

Con istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione prot.n. 14-C-02313, l'utente allegava due successivi reclami del 13.11.2014 e del 26.11.2014, con i quali richiedeva la produzione della registrazione vocale del proprio contratto, al fine di verificare la corrispondenza tra quanto stipulato e quanto effettivamente erogato. L'udienza di conciliazione del 8.4.2015, si concludeva con esito negativo.

Si tratta pertanto di due problematiche diverse, per quanto connesse, sottoposte all'attenzione del gestore in tempi diversi e con procedure di reclamo distinte.

La domanda dell'utente è fondata e accoglibile.

Dalla documentazione in atti emerge che l'istante abbia avanzato una prima richiesta di produzione della registrazione vocale, il 13.11.2014 palesando la problematica di dover verificare la corrispondenza tra le condizioni pattuite e quelle effettivamente praticate.

D'altro canto il gestore ha prontamente comunicato la necessità di integrazioni sull'identità del soggetto e di accesso ai suoi dati, trattandosi di produzione di contratto.

A seguito dell'integrazione documentale svolta dall'utente il 26.11.2016, non risulta che il gestore abbia più ottemperato alla richiesta, eccetto una nota interlocutoria che non può assumere alcun rilievo di risposta.

Rileva il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi 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.

Per quanto in base alla fattispecie enucleata dalla normativa testè richiamata, la richiesta di produzione del contratto inoltrata alla società telefonica, non integri la tipologia del reclamo tout court, quale espressione di una problematica/disagio che il gestore è tenuto a risolvere o in caso contrario, a motivare, nel caso di specie il semplice richiamo alla necessità di verificare l'eventuale difformità di quanto erogato rispetto a quanto promesso, appare sufficiente a qualificare la richiesta come una necessità di interlocuzione con il gestore meritevole di gestione e risposta e, pertanto quale reclamo, anche in un'ottica di *favor utentis*.

Per la quantificazione dell'indennizzo, valga quale dies a quo il secondo reclamo del 26.11.2016 integrato nei riferimenti e quindi gestibile da parte del destinatario.

Pertanto, viene riconosciuto a favore dell'utente e a carico di Vodafone, l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art.11.2 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS del 10.1.2015, (già detratti i 45 giorni utili alla risposta come da Carta Servizi Vodafone e Regolamento) al 8.4.2015 (data di esperimento del tentativo di conciliazione) per Euro 88,00.

Non è accoglibile il raddoppio del parametro per utenza business richiesto dall'utente, poiché è di tutta evidenza che il comma 2 dell'art.12 citato non lo prevede, essendo riferito alle sole fattispecie contemplate dall'art.3 al 6 del Regolamento Indennizzi.

4. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, nonché del corrispondente par. III.5.4 delle Linee Guida di cui alla Delibera n.276/13/CONS, la liquidazione delle spese può prescindere dal mero esito formale della definizione ed ispirarsi a criteri di proporzionalità, oltre che di equità, per cui, in ragione dell'esiguo valore della pronuncia, si ritiene equa e proporzionale la compensazione delle spese tra le parti.

IL DIRIGENTE

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie l'istanza dell'utente C. Di Meo nei confronti della società Vodafone Italia XXX.
2. La società Vodafone Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, l'importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari ad Euro 88,00 quale indennizzo per la mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 11, comma 2 dell'Allegato A alla delibera n.73/11/CONS.
- 3.La società Vodafone Italia XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
- 4.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.
- 5.È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
- 6.Il presente atto 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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, lì 13/07/2016

Il Dirigente
Aurelio Lo Fazio
Fto