



CORECOM Lazio



DETERMINAFascicolo n. GU14/494362/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Pxxx

R. - 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, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

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”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Pxxx R., del 26/01/2022 acquisita con protocollo n. 0027324 del 26/01/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente contesta di aver richiesto a VODAFONE, in data 20.05.2020, l’attivazione di un contratto Fibra con portabilità della numerazione 0xxxxxxx da Operatore TISCALI, ma che tuttavia, dopo un primo tentativo tecnico di installazione non andato a buon fine, il servizio funzionava solo con decorrenza dal 12.06.2020. A fronte di ciò, la migrazione del numero non andava a buon fine, ed il servizio fonia non funzionava correttamente, ovvero restava isolato per le telefonate in entrata e solo parzialmente per quelle in uscita.

L'utente contesta altresì che nelle more della migrazione, corrispondeva il doppio pagamento di fatture a Tiscali e Vodafone per il medesimo servizio. A sostegno delle proprie doglianze, deduce di aver inviato tre reclami pec in data 11.06.2020, 2.09.2020 e 18.09.2020, senza ricevere riscontro alcuno. In ultimo, la parte istante deduce che la definitiva migrazione della linea con la contestuale risoluzione della problematica avveniva solo alla successiva data del 25.03.2021. Premesso quanto sopra richiedeva: i. indennizzo per ritardata attivazione del servizio di rete fissa per complessivi € 2.250,00; ii. rimborso delle fatture Vodafone per € 300,00; iii.; indennizzo per omessa risposta ai reclami per € 300,00; iv. rimborso delle fatture Tiscali relative a servizi non fruiti, per un totale di € 319,76; v. Indennizzo per danno da installazione e relativa riparazione dei cavi e scatole per € 150,00.

Si costituiva tempestivamente l'operatore Vodafone a mezzo memoria difensiva di parte, eccependo in via preliminare, l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia veniva riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente e nella relativa fatturazione. In merito all'attivazione del contratto a nome del Sig. Pxxx, l'Operatore precisava: "che la migrazione dell'utenza 0xxxxxxx è avvenuta correttamente a giugno 2020, come da schermata acclusa alla presente memoria difensiva (...). Nelle fatture emesse, difatti, risultano presenti costi per i canoni a partire dal mese di giugno 2020. Conseguentemente, quindi, la fatturazione de qua appare corretta. In merito, poi, agli asseriti disservizi si precisa che sui sistemi risulta presente unicamente una segnalazione tecnica, peraltro risolta positivamente nei tempi previsti dalla normativa di settore". La Vodafone pone in rilievo che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risulta essere pervenuto alla società convenuta in relazione alla lamentata problematica. A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni di contratto, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. Assume il Gestore che parimenti rilevante deve considerarsi il diritto di difesa dell'operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto il quale non deve essere in nessun caso leso e, quindi, per permettere a quest'ultimo un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l'AGCOM ha inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto. In ultima analisi Vodafone eccepisce che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. L'art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza". Sotto il profilo amministrativo e contabile, in ultimo, l'Operatore precisa che l'utente risulta ad oggi disattivo e che non è presente alcun insoluto a carico dell'utente.

Preliminarmente, nel rito, si osserva che l'istanza è solo parzialmente ammissibile in quanto buona parte dei disservizi contestati riguardano una procedura di migrazione che coinvolge due Operatori (nel caso di specie Tiscali, in qualità di Donating e VODAFONE, in quella di Recipient). Ed infatti, sul punto si rammenta che essendo la controversia vertente sul passaggio tra operatori telefonici di rete fissa, si applica, l'art. 22, comma 1, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (all. A alla delibera n. 203/18/CONS come modificato dalla delibera n. 390/21/CONS), di competenza dell'Autorità. Viceversa, la parte ricorrente, incardinava il procedimento dinanzi il Corecom Lazio nei soli confronti di Vodafone, omettendo anche in fase conciliativa di coinvolgere il Donating in prima istanza. Non potendo lo scrivente Organismo deliberare in materia, nella mera ottica di favorire l'utente, si ricondurrà l'oggetto della decisione al ritardo di attivazione della linea, sulla richiesta di rimborso delle fatture Vodafone e sull'omessa risposta ai reclami PEC. In ultimo, anche a voler prescindere dai profili procedurali di competenza, si osserva che, per quanto attiene la richiesta di risarcimento del danno da opere murarie (scatole e cavi) formulata in istanza, si osserva come la stessa sia palesemente inammissibile nel presente procedimento, stante la preclusione prevista dal Regolamento vigente in termini di procedura. Ed infatti, per vedersi soddisfare siffatte richieste soccorre quanto previsto al comma 5 dell'art. 20 all. A Del Delibera 353/2019/CONS a mente del quale: "Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno". Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste

formulate dalla parte istante di indennizzo per ritardata attivazione del servizio, non possono essere accolte per i motivi di seguito precisato.

Nel merito, si deve evidenziare che in ordine alla contestata attivazione dell'offerta "Internet Unlimited" sull'utenza telefonica intestata al Sig. Pxxx, oggetto di contestazione, le Condizioni generali di contratto sull'offerta di VODAFONE e la Carta dei Servizi prevedono che l'attivazione del servizio deve avvenire entro 60 giorni solari dalla data di perfezionamento del contratto, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica. Tanto premesso, nel caso di specie, a fronte della richiesta dell'istante di adesione contrattuale del 20 maggio 2020 la società VODAFONE S.p.A. ha rispettato la tempistica massima prevista per l'attivazione, in quanto per stessa ammissione della parte istante, la Fibra veniva attivata - dopo un primo tentativo tecnico non andato a buon fine - 23 giorni dopo la richiesta. Ed infatti, la normativa regolamentare in materia di indennizzi prevede che il parametro previsto dall'articolo 4, comma 1, Del 347/18/CONS, si applichi solo "nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto", il quale - come visto - veniva rispettato dal Gestore. Per quanto diversamente attiene il collegato disservizio afferente l'omessa corretta migrazione della numerazione 06.83905942 (il quale per un periodo di circa dieci mesi ha precluso il corretto utilizzo del servizio fonia per le chiamate in entrata), come sopra argomentato, sarebbe stato necessario coinvolgere - anche ai soli fini dell'indagine istruttoria - l'Operatore TISCALI e non solo il Recipient come opzionato dall'utente. Per tali motivi, non essendo possibile verificare ulteriori inadempimenti da parte di Vodafone, si respinge altresì la domanda di rimborso delle fatture in quanto l'Operatore ha correttamente dimostrato di aver dato corso alla fatturazione dal mese di giugno 2020, in coincidenza con l'attivazione del servizio, pienamente fruibile almeno per la connessione dati. Meritano accoglimento, viceversa, le istanze relative alla liquidazione dell'indennizzo da mancata risposta ai reclami (debitamente documentati). Infatti, come già più volte affermato dall'Autorità rileva, sul punto, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui, in caso di reclamo, il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato. Nel caso di specie, la VODAFONE ha omesso di evadere le doglianze contenute nelle comunicazioni PEC del 11.06.2020, 2.09.2020 e 18.09.2020 a mezzo delle quali l'utente si doleva della mancata tempestiva risoluzione dei contestati disservizi. Poste tali premesse, si ritiene congrua una liquidazione di un indennizzo nella misura edittale massima pari ad € 300,00, ai sensi di quanto previsto dall'art. 12, comma 1, all. A del. 347/18/Cons.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 26/01/2022, è tenuta a corrispondere all'utente, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo ai sensi di quanto previsto dall'art. 12 comma 1 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per l'omessa risposta ai reclami.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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
Roberto Rizzi

f.to