

DELIBERA 432/2022/CRL/UD del /12/2022
B. Cxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/268379/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del /12/2022;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 di B. Cxxx del 17/04/2020 acquisita con protocollo n. 0168637 del 17/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di definizione l'istante lamentava: "il 26/01/2020 ho verificato sul sito web le offerte fibra dei vari operatori ed avevo apprezzato quella di Vodafone: 26,90 € al mese (tutto compreso – anche le chiamate verso telefoni fissi e cellulari). Così il 29/01/2020, mi sono recata dal dealer Vodafone (Via delle Baleniere 11 – 00121 Roma) dove era pubblicizzata la stessa offerta vista sul sito web. Al termine della sottoscrizione, il commesso mi fa presente che le chiamate prevedono lo scatto alla risposta: a questo punto chiedo subito di annullare la richiesta di attivazione contratto in quanto l'offerta non era assolutamente di mio interesse (in quel momento avevo in essere un contratto con Fastweb). Volevo un'offerta fibra che comprendesse le chiamate senza oneri aggiuntivi. Il commesso mi comunica che, per evitare il costo dello scatto alla risposta, sarebbe stato possibile attivare un'opzione aggiuntiva al costo di 5€ al mese. Faccio quindi presente di nuovo che l'offerta non era assolutamente accettabile per me. Il commesso mi comunica che non si poteva fare nulla in quel momento e che sarei dovuta tornare il giorno dopo. E sono stata costretta ad accettare e a prendere in consegna la sim e la Vodafone station, anche se ero già convinta di non voler proseguire (non mi è stata volutamente lasciata alcuna copia del contratto appena sottoscritto). Ricevo mail di richiesta conferma attivazione contratto: NON ho MAI dato l'accettazione!!! Il giorno dopo torno e il commesso si collega al sito di gestione clienti Vodafone ed aggiorna la mia richiesta indicando che annullavo la richiesta di attivazione per colpa stessa del dealer. Inoltre, il commesso contatta il loro call center e richiede l'annullamento della pratica. A questo punto, il dealer mi consegna un modulo da spedire via PEC o raccomandata a/r di annullamento richiesta [...omissis...] e l'indirizzo di un punto TNT per la restituzione della sim e Vodafone station. Quindi mi reco presso il punto TNT per la restituzione (PFA Point Office, Via Isole Fiji N. 20 – 00121 Roma) ed ho dovuto pagare 1€ per l'imballaggio [...omissis...]. Invio mail pec per ufficializzare la mia richiesta di annullamento attivazione. Il giorno 01/02/2020 vengo contattata dal mio operatore Fastweb che mi offre un nuovo contratto: 24,95€ al mese tutto compreso (fibra + chiamate fissi nazionali + cellulari). Accetto con molto piacere. L'operatore commerciale Fastweb mi conferma che, con l'accettazione della nuova offerta commerciale Fastweb, l'attivazione verso Vodafone non potrà più avvenire e che è sufficiente restituire il materiale ricevuto. Quindi mi sento completamente tranquilla. Tranquilla fino al 13/02/2020: ricevo sms da Vodafone che mi comunica che il 14/02/2020 verrà effettuata l'attivazione. A questo punto contatto Fastweb e Vodafone per bloccare la migrazione verso Vodafone ed entrambi gli operatori mi confermano che non si può fermare più nulla: l'eventuale blocco comporterebbe la perdita del numero di telefono di casa. Il problema enorme è che



L'attivazione non si può fermare ma io non ho più alcun materiale Vodafone. Così, di nuovo, ho dovuto chiamare il call center Vodafone e mi ha comunicato che in quel momento non c'era altra soluzione se non quella di proseguire con l'attivazione e che avrebbe provveduto all'invio di sim e vodafone station. Inoltre ci ha offerto di cambiare il contratto prevedendo la possibilità di chiamare tutti i fissi nazionali compresi nell'abbonamento fibra. Non avendo nessun'altra possibilità di scelta, sono costretta ad accettare e ad attendere l'arrivo dei materiali. Nel frattempo scopro che: il mio contratto è attivo dal 17/02/2020 (nonostante non avessi i materiali, nessun operatore abbia effettuato alcun test di verifica) [...omissis...]. Comunque, la sim è arrivata martedì 18/02/2020. Non vedendo arrivare la vodafone station, chiamo diverse volte il call center Vodafone e mi spiegano che dovrebbe arrivare il giorno dopo: se non dovesse arrivare, avrebbero provveduto alla richiesta di un nuovo invio della Vodafone Station. Non vedendola arrivare, il mercoledì sera, ho dovuto fare altre tre chiamate e, finalmente, l'operatore capace ed esperto verifica e si accorge che era stato richiesto l'invio della sola SIM: quindi richiede l'invio della Vodafone Station che arriva il 21/02/2020 (nel pacco pervenuto c'è la Vodafone Station ed un'ulteriore sim). Ma non finisce qui: dopo installazione della Vodafone Station, mi accorgo che il telefono è abilitato a chiamare ma non a ricevere telefonate. Così il 22/02/2020 contatto nuovamente il 190 e l'operatore mi comunica che il mio numero di telefono è abilitato a chiamare e a ricevere telefonate solo da operatore TELETU [...omissis...]. L'operatore apre la segnalazione e mi comunica che verrà risolta entro 3 giorni lavorativi [...omissis...]. Il 22/02, alle ore 13, vengo contattata da operatore di assistenza tecnica Vodafone (011XXXXXXX): l'operatrice è straniera, non parla e non capisce bene l'italiano. Mi chiede se avevo problemi di connessione e le ho confermato che avevo solo problemi di ricezione chiamata: l'operatrice mi attacca il telefono in faccia (invito chiunque ad ascoltare la telefonata per capire i toni e i modi di gestione del cliente). Il 23/02 vengo contattata da altro operatore che mi chiede di nuovo il tipo di problema ed il numero di telefono fisso e mi confermano che a breve il problema verrà risolto. Il 25/02 ricevo sms di assicurazione che il problema sarà risolto. Da qui il nulla: la sera del 26/02 (sono trascorse le faticose 72h) il telefono fisso continua a non funzionare. Si ricontatta di nuovo il 190 che conferma che, effettivamente, la pratica non ha aggiornamenti e, quindi, sollecita l'intervento. Il 27/02, all'ora di pranzo, senza nessun avviso e senza nessun contatto, alla mia ennesima prova, scopro che il telefono fisso finalmente riceve chiamate. [...omissis...]. Nel pomeriggio ricevo sms che comunica dell'avvenuta risoluzione del problema e che, entro una mezz'ora, sarei stata contattata per la verifica finale. Ad oggi, 28/02, ancora sto aspettando la chiamata sia per la verifica del fisso che della velocità di navigazione della fibra. [...omissis...]. Ho provato a risolvere le problematiche senza sostenere costi: 1. Con il sistema di messaggistica Tobi ma tempi salomonici di risposta, ti spostano da un operatore all'altro, non hai possibilità di mandare e ricevere immagini e, per di più, per situazioni complesse come la mia, non riesce a fornire alcun tipo di supporto; 2. tramite 180: l'operatore mi ha detto che non poteva fare nulla e che dovevo chiamare il 190. Mi sembra un vero e proprio calvario: la mia volontà espressa molto chiaramente e tempestivamente non è stata affatto presa in considerazione, anzi è stata sopraffatta da

procedure interne a Vodafone che sono peggio di un labirinto. Oltre a non aver rispettato la mia volontà, Vodafone non ha rispettato nemmeno i criteri di libera concorrenza, sopraffacendo le offerte di un competitor, come se non esistesse. Sono rimasta un'intera settimana senza connessione e 13 giorni senza telefono. Inoltre ho dovuto rinunciare, mio malgrado, all'ottima offerta Fastweb di 24,95€ mese tutto compreso (chiamate verso TUTTI fissi e cellulari comprese): offerta non sottoscrivibile e quindi ormai persa. Ed ora ho un contratto a 26,90€ al mese, senza poter chiamare gratuitamente i cellulari. Dopo tutto questo calvario e queste sopraffazioni della mia volontà e della libera concorrenza, non vorrei più avere a che fare con Vodafone e quindi richiedo risarcimento danni pari a 1000€ e di recedere dal contratto senza alcun costo (al momento il contratto prevede costi pari a 6€ per 48 mesi) oltre al massimo del risarcimento previsto per i disagi subiti (senza telefono e connessione, tempo perso per esprimere una palese volontà espressa già davanti a personale Vodafone, offerta peggiorativa rispetto a quanto ero riuscita ad ottenere). Ovviamente la disattivazione deve avvenire a seguito di mia richiesta di portabilità verso altro operatore, altrimenti perderei il numero di telefono. - Richieste: 1300€ come rimborso per i disagi subiti e totale assenza di considerazione della mia espressa volontà - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1300.00 - Disservizi segnalati: 1. 0631xxx Mancata lavorazione disdetta

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), sostenendo "l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'attivazione dei servizi richiesti dall'utente". Precisava, altresì, che "l'istante ha attivato, in data 29.1.2020, il piano tariffario denominato 'internet unlimited' esercitando in pari data il diritto di ripensamento senza, tuttavia, la specifica della volontà di migrare o disattivare l'utenza con perdita della numerazione. A ciò si aggiunga, poi, che il 13.2.2020 risulta presente sui sistemi esplicita revoca della disdetta prelink, con accordo per l'invio dei materiali collegati alla offerta sottoscritta. In forza di quanto sopra espresso, pertanto, Vodafone conferma la correttezza del proprio operato gestionale". Infine, dopo aver rilevato che "Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto", concludeva chiedendo il rigetto delle avverse domande.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Circa il merito della questione, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta, come di seguito precisato. Dall'istruttoria è emerso che il contratto con l'operatore è stato sottoscritto presso un negozio Vodafone in data 29/01/2020, che l'utente, dopo la sottoscrizione del contratto, ha manifestato la propria volontà di recesso, che successivamente ha revocato tale

volontà, accettando che l'operatore portasse a termine il passaggio e l'attivazione dell'offerta sottoscritta, nonché che, successivamente alla presentazione dell'istanza, la stessa fosse ancora attiva. Orbene, la fattispecie in esame non rientra tra quelle per le quali, dopo la sottoscrizione di un contratto, possa essere esercitato il c.d. diritto di ripensamento (ex articoli 64 e 65 del codice del consumo, nonché ex articolo 5 della delibera Agcom n. 664/06/CONS). Invero, tale disciplina è dettata a tutela dei consumatori che stipulano contratti a distanza e non a quelli che sono stipulati nei locali commerciali dell'operatore, come nel caso concreto (cfr. Corecom Lazio Delibera n. 64/12). Nessuna censura può essere quindi mossa nei confronti dell'operatore, che ha provveduto alla chiusura della pratica di migrazione, come richiesto dalla cliente. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di rigettare l'istanza presentata dalla signora B. Cxxx nei confronti di Vodafone. Spese di procedura compensate.

2. 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.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

5. La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 02/12/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini