

DELIBERA 467/2022/CRL/UD del .../12/2022
Rxxx S.R.L. / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/431492/2021)

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 Rxxx S.R.L. del 07/06/2021 acquisita con protocollo n. 0256512 del 07/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante – titolare del contratto business Vodafone con codice cliente 7.238xxx – lamenta che, in data 10.04.2020, richiedeva tramite il sito web dell'operatore l'attivazione di una nuova linea voce e dati presso la sede della Società in Roma, Via Sant'Elpidio a Mare 128. Detta richiesta di attivazione non è stata eseguita, pertanto, su indicazione del servizio clienti, in data 22/04/2020 formalizzava una seconda richiesta di attivazione identica alla precedente la quale, in ogni caso, restava inevasa. Premesso quanto sopra richiedeva: i. l'attivazione della linea voce e dati alle medesime condizioni commerciali di cui all'ordine on line del 10/22.04.2020; ii. indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva tempestivamente l'operatore Vodafone a mezzo memoria difensiva di parte, contestando l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia veniva riscontrata nell'erogazione del servizio e nella relativa fatturazione. In merito all'omessa attivazione dell'offerta, al fine di comprendere meglio l'oggetto della vertenza, l'Operatore precisava che l'istante presentava altra istanza identificata con UG/271961/2020 in data precedente a quella di cui all'odierno procedimento. Nel corso di detto procedimento le parti hanno raggiunto un accordo in data 10.05.2021 e l'utente ha accettato di pagare una cospicua parte dell'insoluto maturato. Successivamente, in data 25.05.2020, presentava il formulario UG/283328/2020 afferente la mancata attivazione del servizio "Onebusiness"; premesso quanto sopra, pertanto, evidenziava che la pendenza della precedente istanza di conciliazione non consentiva a Vodafone di soprassedere dallo stato di morosità in cui versava la società odierna istante e, quindi, non poteva in alcun modo provvedere ad attivare i servizi richiesti. Sul punto la Vodafone eccepisce che l'assenza di reclami assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. Ed infatti, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi. 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 l'Operatore convenuto precisa che l'utente è regolarmente attivo e che non risulta presente alcun insoluto a suo carico. In sede di repliche: Con memoria di replica del 18.10.2021, la società istante nel contestare quanto dedotto e prodotto dall'Operatore in quanto infondato in fatto ed in diritto, precisava che la VODAFONE ITALIA S.P.A., in data 11 giugno 2021, attivava la linea fissa presso la sede della Rxxx S.R.L., applicando al contratto condizioni economiche differenti da quelle cui agli ordini on line dell'aprile 2020. Premesso quanto sopra, così concludeva: "replica alle infondate argomentazioni svolte dal gestore nell'ambito della rispettiva memoria depositata il 20 settembre 2021, e confida nell'accoglimento del ricorso da intendersi qui integralmente riportato e ritrascritto".

3. Motivazione della decisione

Si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l'oggetto della pronuncia deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute e al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Pertanto la domanda contenuta al punto sub i. diretta ad ottenere l'attivazione della linea voce e dati alle medesime condizioni commerciali dell'ordine on line fatto nel mese di aprile 2020 deve dichiararsi inammissibile perché tale fattispecie non è contemplata dal Regolamento indennizzi ed è diretta ad ottenere una statuizione modificativa dello stato di fatto e di diritto che esula dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione ai sensi dell'art.20, comma 4 cit. Altresì, la detta richiesta si rileva estranea alla cognizione del presente procedimento, poiché l'organo adito non è comunque competente a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di fare o non fare quale sarebbe la condanna dell'operatore all'attivazione di un'offerta commerciale non più vigente. Per quanto attiene la domanda di indennizzo contenuta sub ii. dell'istanza di definizione, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la stessa può essere parzialmente accolta come di seguito precisato. Nel merito, si deve evidenziare che in ordine alla mancata attivazione dell'offerta "Onebusiness" sull'utenza telefonica cod. 7.238xxx, oggetto di

contestazione, a fronte della richiesta dell'istante di adesione on line del 10.04.2020 (ribadita il 22.04.2020) la società Vodafone S.p.A. non ha rispettato la tempistica prevista per l'attivazione di una nuova linea. Sul punto, la società VODAFONE S.p.A. avrebbe dovuto informare l'istante in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP. Tuttavia, stante la pendenza di diverso (e precedente) procedimento di conciliazione afferente la contestazione di fatture, la VODAFONE deduceva che – a fronte della presenza di una consistente morosità – attendeva l'esito della definizione della controversia e la regolarizzazione della posizione amministrativa per dare seguito all'ordine di attivazione della nuova linea. Sotto diverso profilo, giova altresì osservarsi, che l'istante non sporgeva formale reclamo avente ad oggetto l'omessa attivazione della nuova linea, limitandosi a contestare puntualmente le fatture per servizi non richiesti, salvo poi notificare il Gestore con PEC del 25.05.2020 di aver introdotto nuovo e diverso procedimento di conciliazione per lamentare siffatto disservizio. Orbene, proprio in riferimento al precedente contenzioso, entrambe le parti hanno confermato di aver raggiunto un accordo conciliativo alla data del 10.05.2021 a mezzo del quale la VODAFONE “senza riconoscimento di responsabilità alcuna, a titolo conciliativo accetta a saldo e stralcio l'importo di € 368,44” e pertanto definiva in via transattiva la pendenza sulla morosità asseritamente ostativa per la nuova attivazione. A fronte di tale accordo, l'attivazione del servizio avveniva in data 11.06.2021, con ulteriore ritardo rispetto alla conciliazione. Nella specie, pertanto, deve farsi coincidere il dies a quo con la data di conciliazione del 10 maggio 2020 per la definizione dello stato di morosità, in ragione del fatto che l'istante ha tenuto – prima della seconda istanza di conciliazione (afferente l'omessa attivazione della nuova linea) – un comportamento omissivo e inerte tale da far deporre a favore della carenza di interesse da parte dello stesso a far valere le proprie ragioni, ancor più in assenza di alcuna evidenza documentale di segnalazione/reclamo successivo, anche alla luce della disposizione di cui all'articolo 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi secondo cui “sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”. La palese carenza di interesse sarebbe poi avallata dal fatto che l'istante stesso non si sia avvalso della facoltà di richiedere l'adozione di un provvedimento temporaneo contestualmente alla presentazione dell'istanza di conciliazione e/o nelle more della relativa procedura innanzi al CORECOM territorialmente competente. D'altra parte, una volta raggiunto l'accordo, l'Operatore non avrebbe avuto più alcuna giustificazione a reiterare il ritardo nell'attivazione atteso che l'elemento ostativo rivendicato era stato oramai bonariamente definito. Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto ii., con riferimento alla mancata attivazione dell'offerta “One buiness”, può ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso il lamentato disservizio inerente a entrambi i servizi (voce e dati) segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 10.05.2021 (dies a quo coincidente, come visto, con a data di accordo) all'11.06.2021 (data di attivazione del servizio), per il

numero complessivo di 32 giorni. A fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell'istante a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 4, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale "nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo"; parametro che però va computato in misura del doppio e con aumento di un terzo per la sola componente dati, secondo quanto previsto dall'articolo 13, commi 2 e 3, del Regolamento sugli indennizzi. Premesso quanto sopra, l'indennizzo previsto per la componente voce sarà computato in € 480,00 e quello dati (servizio fibra) in altrettanti € 640,00, così per complessivi € 1.120,00. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Di accogliere parzialmente l'istanza della Rxxx srl nei confronti della società VODAFONE S.p.A., che pertanto è tenuta a corrispondere all'utente i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza ed entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento: i. euro 1.120,00 (millecentoventi/00) a titolo di indennizzo ai sensi di quanto previsto dall'art. 4 commi 1 e dell'art. 13, commi 2 e 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per la ritardata attivazione del servizio voce e dati. Si dispone altresì lo storno dell'insoluto presente a carico dell'utente. 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.** La società Vodafone SpA è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di 60giorni dalla notifica della stessa.

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

6. 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

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini

f.to