

**DELIBERA N. 23/2020**

**XXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/33116/2018)**

**Il Corecom Basilicata**

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 04/08/2020;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

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;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTA l’istanza di XXXXXXXX del 18/10/2018 acquisita con protocollo n. 0162766 del 18/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, l'attività commerciale XXXXXXXX, in persona del rappresentante legale sig. XXXXXXXX, titolare delle utenze affari XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX c. cl. 7.21XXX49 mediante istanza di definizione presentata in data 18 ottobre 2018 a mezzo del portale Conciliaweb entro i termini dall'emissione del verbale cartaceo di mancata esperita conciliazione (20 settembre 2018), lamenta nei confronti di Vodafone Italia spa quanto segue: "Il mio assistito in data 17.07.2017 sottoscriveva apposito contratto con la S.V., al fine di attivare l'offerta Vodafone Soluzione lavoro Red+. Tuttavia, detta linea fin dall'inizio manifestò problemi di connessione internet e voce, tanto essere inutilizzabile e non funzionante, nonostante le voci indicate in bolletta, con un danno rilevante per l'attività commerciale, la quale effettua la somministrazione al pubblico di cibo e bevande. Tant'è che in data 02.10.2017 effettuò il passaggio a Telecom Italia Spa, la quale immediatamente ripristinò il servizio telefonico. Per suddette ragioni la S.V. deve rimborsare alla mia assistita tutti i giorni di disservizi che la stessa ha subito a far data dal 17.07.2017 al 02.10.2017, pari ad 77 giorni" Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): € 1500.0

### **2. La posizione dell'operatore**

L'Operatore nella propria memoria, depositata entro i termini, sostiene nella sua difesa: "Preliminarmente si evidenzia l'assoluta genericità dell'istanza avversa, la quale non indica le utenze oggetto di contenzioso, sebbene l'utente dichiarò di aver subito disservizio su utenza sia fissa che mobile. In particolare, l'unica utenza indicata nel corpo dell'istanza e del formulario compilato è la nr. 3XX/XXXX3057, ragion per cui si deve ritenere che essa sia l'unica utenza interessata dalla problematica oggetto di GU14. Inoltre, nell'istanza non risultano indicati nemmeno i periodi di disservizio e la tipologia della problematica rilevata, dal momento che l'utente riferisce evasivamente solo la presenza di "problemi di connessione internet e voce". Tale genericità ed indeterminazione dell'istanza si riverbera sul diritto di difesa del gestore scrivente che come tale appare del tutto sacrificato, ragion per cui la domanda avversa dovrà essere dichiarata inammissibile. Senza desistere dalla preliminare eccezione di inammissibilità, in ogni caso nel merito valgono le seguenti considerazioni. In data 17/7/2017 il cliente ha sottoscritto offerta E-Box, con riferimento all'utenza fissa 097XXX77 con piano tariffario "Sol Lavoro Red+ Wireless-PBX" e con utenza mobile 32XXXX6684 piano tariffario Zero: Red M. L'utenza fissa è stata attivata sui sistemi Vodafone in data 02/08/2017 ed è migrata in uscita in data 02 ottobre 2017, come dichiarato anche dall'utente, giuste schermate allegate. L'utenza mobile, invece, è entrata in Vodafone il 24/7/2017 ed è migrata in uscita in data 07/09/2017, come da schermate allegate. L'utenza fissa, pertanto, è rimasta in Vodafone 60 giorni, mentre l'utenza mobile (che non è oggetto del presente Gu14, tenuto conto delle informazioni

rese nel formulario) è rimasta in Vodafone 45 giorni. All'utenza fissa, inoltre, è stata collegata l'utenza mobile 3XX8803XXX (l'unica utenza che in realtà forma oggetto del presente Gu14), per garantire l'utilizzo del numero fisso anche tramite servizio Wireless, come specificato anche nelle brochure del profilo tariffario applicato che si allegano. L'utenza mobile 3XX8803XXX, dunque, lungi dall'essere stata arbitrariamente attivata da Vodafone senza consenso dell'utente, è in realtà una sim associata alla Vodafone Station, prevista dal piano tariffario sottoscritto dall'utente, necessaria per garantire – si ribadisce – il servizio Wireless. Di tale utenza vi è traccia nel contratto sottoscritto ove ne è stato indicato il seriale 80XXXXXXXX3806355 (ndr: seriale della sim associata alla Vodafone Station). A tale seriale corrisponde la sim 3XX8803XXX, giusta schermata allegata (si veda quanto riportato nella schermata di migrazione out del fisso). Allorquando il cliente ha migrato il pbx 097233077 e la sim mobile 3XXXXX684, non ha richiesto la disattivazione della sim 3XX8803XXX, la quale è rimasta attiva in Vodafone e ha generato costi, riportati nelle fatture emesse e non pagate dall'utente, fino alla sua disattivazione intervenuta dal credito. In tutto l'arco temporale di permanenza in Vodafone l'utente non ha mai inoltrato reclami e/o segnalazioni (né essi sono stati documentati dall'utente) tali da consentire al gestore scrivente di intervenire per verificare la natura del presunto disservizio e di porvi rimedio. L'unico reclamo allegato ex adverso porta la data del 14/7/2018 (sebbene non sia stata allegata la prova che esso reclamo sia stato spedito e/o ricevuto da Vodafone), ovvero una data successiva di circa un anno dal verificarsi presunto del disservizio lamentato nel Gu14 odierno. Inoltre, la versione dei fatti riportata dall'utente viene smentita dal traffico presente nelle fatture emesse dal gestore durante il periodo di permanenza in Vodafone, che si allegano. Per tale motivo, la domanda dell'istante XXXX deve ritenersi inammissibile e comunque infondata. Infatti, se è vero che le norme vigenti, nonché la delibera Agcom n. 179/03/CSP e la Carta dei servizi della società convenuta pongono, a carico del gestore, precisi obblighi di fornitura dei servizi di che trattasi e termini altrettanto precisi per la risoluzione di eventuali guasti, è altrettanto vero che la normativa testé richiamata pone a carico degli utenti l'onere di segnalare i disservizi subiti, affinché gli operatori siano resi edotti dell'esistenza dei disservizi medesimi e possano tempestivamente intervenire e attivarsi per rimuoverli. L'obbligo di comportarsi secondo correttezza e buona fede, infatti, incombe su debitore e creditore ai sensi dell'art. 1175 c.c. in egual misura, di talchè, solo assolvendo all'onere del reclamo, gli utenti potranno dimostrare di avere agito con diligenza e potranno vagamente eccepire l'inadempimento contrattuale della controparte, invocando a proprio beneficio tutte le tutele offerte dalle norme in questione. Anche le linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (approvate con delibera n. 276/13/Cons dell'11 aprile 2013) all'art. III.5.3 stabiliscono che: “In ogni caso, per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto”. In ogni caso, nella denegata ipotesi

in cui il Corecom adito volesse ritenere fondata in tutto o in partel'avversa istanza, dovrà tenere conto sia del fatto che il traffico in fattura evidenzia al più un malfunzionamento dell'utenza e non un disservizio totale, sia del fatto che l'utente ha lamentato il malfunzionamento della sola utenza 3XX8803XXX, che è la sim mobile che garantiva il servizio wireless, che è da intendersi un servizio accessorio. Ad oggi, l'utente risulta moroso della complessiva somma di € 823,92 per mancato pagamento di tutte le fatture emesse dall'inizio del rapporto, giusta schermata contabile allegata.. Rappresentato ciò, in conclusione, la Vodafone Italia spa fa richiesta di rigetto di tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto confermando la correttezza del suo operato." L'utente ha successivamente depositato memorie entro i termini ove ha domandato lo storno delle fatture relative al periodo successivo al 02.10.2017, stante il passaggio ad altro operatore, oltre il riconoscimento dell'indennizzo automatico per i malfunzionamenti e la mancata risposta ai reclami. Ha successivamente depositato memoria di replica rispetto a quanto asserito dalla compagnia specificando infine le proprie istanze: 1) Annullare le fatture n. AXXXXX41 del 24 gennaio 2018 di € 109,56; AI092XXXX del 23 maggio 2018 di € 109,56; AIXXXX15 del 21 marzo 2018 di € 109,56; AH2XXXX7 del 29 novembre 2017 di € 107,12 e AXXXX28 del 27 giugno 2018 di € 377,29 in quanto dovute ad un servizio che era sussidiario a quello della linea fissa e di cui non si è mai usufruito per il periodo che va dal 03.10.2017 al 22.06.2018; 2) Ridurre l'importo delle fatture n. HXXXXX54 del 09 agosto 2017 di € 90,04 e la n. AHXXXXXX98 del 04 ottobre 2017 di € 254,70 per i servizi non erogati dalla società e dalla somma risultante applicare il conguaglio di € -331,91, giusta fattura nAI19XXXXXX del 26 ottobre 2018; 3) Riconoscere un indennizzo per il malfunzionamento della linea fissa per il periodo che va dal 02.08.2017 al 02.10.2017, (60 gg) per un totale di € 360,00; 4) Riconoscere l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami di € 300,00 non avendo mai provveduto alla risposta ai reclami; 5) Riconoscere l'importo di € 100 per l'interno del suddetto difensore;

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Preliminarmente si rileva che la controversia è stata introdotta con istanza di conciliazione protocollata in data 29 maggio 2018 a mezzo di modello UG cartaceo. Per tutte le istanze presentate antecedentemente all'effettiva entrata in vigore del nuovo "Regolamento sulle procedure per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", approvato con delibera 203/18/CONS e succ. mod., si continuerà ad applicare, come nel caso di specie, il precedente regolamento, disciplinato con delibera 173/07/CONS ed il regolamento in materia di indennizzi ex delibera 73/11/Cons. di cui all' allegato A. Nel merito con non riguardo all'eccezione sollevata dalla Vodafone circa l'assoluta genericità dell'istanza avversa, la quale non indica le utenze oggetto di contenzioso ma l'unica utenza indicata nel corpo dell'istanza e del formulario compilato sarebbe il n. 3XX8803XXX, tale assunto non è condivisibile poiché la natura del contenzioso riguarda integralmente tutte e tre le utenze come

indicate in formulario UG depositato in data 28 maggio 2018 ed oggetto di discussione in sede di tentativo di conciliazione alla data del 20 settembre 2018 e altresì richiamate in sede di definizione nella successiva memoria depositata dall'utente. L'operatore eccepisce che non risulterebbero indicati nemmeno i periodi di disservizio e la tipologia della problematica rilevata, dal momento che l'utente riferisce evasivamente solo la presenza di "problemi di connessione internet e voce" ma anche tale rilievo non è condivisibile poichè l'istante individua in formulario nel periodo dal 17.07.2017 al 02.10.2017, 77 giorni, il periodo in cui i disservizi internet e voce si sarebbero manifestati. Dall'analisi istruttoria sulla base della documentazione allegata dalle parti risulta che l'istante, come confermato dall'operatore nelle proprie schermate allegate di entrata e migrazione utenze, abbia attivato sui sistemi l'utenza fissa in data 02 agosto 2017 con uscita in data 02 ottobre 2017 e la mobile con attivazione in data 24 luglio 2017 ed uscita in data 07 settembre 2017. Analizzando la documentazione contrattuale fornita dall'operatore e controfirmata dall'utente si rileva l'attivazione con indicazione del seriale (893XXXXXXXXXX06355) della sim mobile con numerazione mobile 3XX8803XXX associata alla Vodafone Station il cui fine era quello di garantire l'utilizzo del numero fisso tramite il servizio Wireless e che, a seguito della cessazione del servizio di linea fissa in data 02 ottobre 2017, avrebbe continuato a generare fatturazione (AHXXXXX97 del 29 novembre 2017 € 107,12; AXXXXX1 del 24 gennaio 2018 € 109,56; AXXXXXX15 del 21 marzo 2018 € 109,56; AIXXXXXX9 del 23 maggio 2018 € 109,56; XXXXXX28 del 27 giugno 2018 € 377,29). Vodafone giustifica tali addebiti sostenendo che il cliente, quando ha migrato il pbx 0XXX3XX77 e la sim mobile 3XXXXXX84, non ha richiesto la disdetta della sim 3XX8803XXX la cui disattivazione è poi intervenuta con l'emissione della fattura in accredito AXXXXX1104 del 26 ottobre 2018 di - € 333,91. Si evidenzia in primis, in riferimento a questo accredito, che l'operatore nella sua difesa non chiarisce a che titolo tale somma sia stata riconosciuta. Visionando la fattura trattasi di "accredito canone abbonamento" presumibilmente riferiti, come in controdeduzioni affermato dall'utente, allo storno delle fatture AHXXXXX54 del 09 agosto 2017 di € 90,04 (periodo 20 luglio 2017 - 04 agosto 2017) e AHXXXXXX98 del 04 ottobre 2017 di € 254,70 (periodo 05 agosto 2017 - 29 settembre 2017) in considerazione del fatto che la stessa Vodafone specifica che l'utenza fissa è stata effettivamente attivata solo in data 02 agosto 2017 con uscita in data 02 ottobre 2017 e la mobile con attivazione in data 24 luglio 2017 ed uscita in data 07 settembre 2017 per cui è evidente che il periodo di fatturazione riportato nelle suddette bollette non ricalca il reale ed effettivo periodo di erogazione del servizio. In tutti i casi questo storno si pone come effettivo riconoscimento, se pur tardivo, da parte dell'operatore di un riaccredito automatico dei canoni di abbonamento. Proseguendo nell'istruttoria della vicenda l'operatore nella sua difesa afferma che l'utente non ha mai inoltrato reclami e/o segnalazioni (né essi sono stati documentati dall'utente) tali da consentire al gestore di intervenire per verificare la natura del presunto disservizio di mancanza di linea telefonica e linea dati e di porvi rimedio. L'istante, diversamente, afferma di aver lamentato e segnalato formalmente i disservizi nell'immediatezza, ed esattamente in data 23 agosto 2017 con apposito modello U.G. 5 in occasione di un precedente tentativo di conciliazione come richiamato anche nel campo del formulario UG cartaceo depositato

in data 29 maggio 2018. Tale circostanza non viene eccepita dall'operatore per cui è palese che l'azienda fosse stata già all'epoca informata della problematica né fornisce prova di avervi posto effettivo rimedio ma, come già rilevato in precedenza, ha emesso una successiva fattura di riaccredito a favore del cliente non fornendo nella sua difesa una chiara spiegazione delle ragioni di emissione della stessa. Per tali ragioni è accoglibile la richiesta di indennizzo, come in ultimo specificata dall'istante in memoria di replica, per malfunzionamento del servizio linea fissa dal 02 agosto 2017 (data di attivazione nei sistemi Vodafone della linea) al 02 ottobre 2017 (60gg.). Risultano inoltre allegati dall'utente n. 2 reclami predisposti dal difensore (del 14 luglio 2018 e 14 settembre 2018) inviati in data successiva al deposito dell'istanza di conciliazione contenuta nel formulario UG cartaceo depositato in data 29 maggio 2018 ma privi dell'allegazione delle ricevute Pec a comprova della ricezione degli stessi da parte della compagnia telefonica per cui non è accoglibile l'istanza di indennizzo alla mancata risposta ai reclami allegati. In ultimo è accoglibile la richiesta di storno della fatturazione collegata all'utenza mobile 34XXXXXX57 poiché trattasi di servizio accessorio a quello principale, come affermato dalla stessa difesa della Vodafone nella sua memoria (...sola utenza 34XXXXXX57, che è la sim mobile che garantiva il servizio wireless, che è da intendersi un servizio accessorio...), per cui sulla base della normativa vigente in un rapporto contrattuale il venir meno dell'obbligazione principale comporta il venir meno anche delle obbligazioni accessorie per cui il passaggio dei servizi di utenza fissa e mobile ad altro operatore dalla data del 02 ottobre 2017 non poteva che far decadere contestualmente anche l'opzione accessoria.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione dell'esperto giuridico avv. XXXXX, in parziale accoglimento dell'istanza di definizione avanzata in data 10 ottobre 2018 da XXXXXXX nei confronti di Vodafone Italia S.p.A., l'Operatore è tenuto: 1) allo storno delle fatture n. HXXXXXXXX4 del 09 agosto 2017 di € 90,04 e la n. AHXXXXXXXX8 del 04 ottobre 2017 di € 254,70 poiché riferite a periodi di fatturazione non ricalcanti il reale ed effettivo periodo di erogazione del servizio ed in tutti i casi, per la maggiore somma, già compensate con emissione a favore dell'utente dell'importo a credito di € -333,91. 2) allo storno delle fatture XXXXX97 del 29 novembre 2017 € 107,12; AIXXXXX41 del 24 gennaio 2018 € 109,56; XXXXXXX del 21 marzo 2018 € 109,56; AXXXXXXX del 23 maggio 2018 € 109,56; AIXXXX28 del 27 giugno 2018 € 377,29 riferite al servizio accessorio utenza mobile 3XX8803XXX; 3) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, a titolo di indennizzo della somma di € 600,00 per malfunzionamento della linea voce ex art. 5 c.1 all. A del. 73/11/Cons combinato disposto utenza affari ex art. 12 c. 2 all. A del. 73/11/Cons. 4) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato

all'istante, della somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 dell' all.  
A alla delibera n. 173/07/CONS.

**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.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Potenza, 04.08.2020

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Marra

