

DELIBERA N. 334/2022/CRL/UD del 07/10/2022
E. Pxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/481169/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 07/10/2022;

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 E. Pxxx del 06/12/2021 acquisita con protocollo n. 0474733 del 06/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante assume di essere titolare dell'utenza n.07xx.6xxxx e di aver fruito dei servizi di fonia ed internet con abbonamento "Vodafone One Pro" del 1.03.2019. Tuttavia, dal mese di maggio 2020 l'utente cominciava ad accusare problemi sia sulla linea telefonica che internet e a tal fine effettuava le prime segnalazioni a mezzo call center. Dopo diversi giorni veniva recapitato il nuovo modem ma la linea continuava a non funzionare perché a detta del tecnico il problema era legato ad un guasto alla cabina. Perciò, rimasta senza assistenza, l'utente inviava un primo recesso dal contratto in data 12.06.2020 ed un secondo definitivo in data 02.07.2020. Nonostante l'utente avesse pagato la fattura relativa al mese di maggio - giugno 2020 per €97,79 (periodo in cui non usufruiva del servizio) la Vodafone emetteva una nuova fattura di pagamento di € 242,20 quale penale per il recesso anticipato. Inoltre, nella fattura de qua veniva contabilizzato, senza autorizzazione alcuna, anche l'acquisto di un telefono cellulare modello Samsung marca Galaxy A50, effettuato separatamente a mezzo domiciliazione bancaria. Per tali motivi richiedeva: i. Indennizzo per malfunzionamento della linea dal 21.05.2020 al 10.07.2020 (data del secondo recesso), ex art. 6 dell'Allegato A alla Del 347/18/CONS; ii. rimborso della fattura AM15124361 del 12.08.2020, per il periodo di disservizio maggio-giugno 2020; iii. Indennizzo per addebito non autorizzato su conto corrente iv. Storno dell'insoluto e dei costi di recesso; v. Indennizzo per la mancata risposta ai reclami, ex art. 12 dell'Allegato A alla Del 347/18/CONS; vi. Rimborso per le spese di procedura. L'utente quantificava le richieste di rimborso ed indennizzo per complessivi € 1.097,79.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva tempestivamente l'operatore Vodafone a mezzo memoria difensiva di parte, contestando in via preliminare in relazione alle doglianze ex adverso avanzate, che tutte le segnalazioni inviate dall'istante venivano prontamente gestite e risolte dal servizio clienti in conformità con le tempistiche previste dalla Carta dei Servizi. In merito alla contestazione avversaria sui costi di chiusura conto, la Vodafone eccepisce come l'utente avesse effettuato l'acquisto rateale del terminale Samsung e come per tali motivi la nota in parola contenesse le rate bimestrali dovute nel periodo oggetto di fatturazione per € 15,98. Successivamente, poi, la Vodafone emetteva un'ulteriore

fattura n. ZA20087144 del 14 ottobre 2020 in cui veniva riportato il solo il costo relativo alle rate residue del dispositivo telefonico. Inoltre, la Vodafone eccitava la mancata presenza di segnalazioni o reclami rimessi dall'utente e la cui presenza 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". Sotto il profilo amministrativo e contabile l'Operatore convenuto precisa che l'utente è ormai disattivo e che risulta presente un insoluto a suo carico per € 441,34. In sede di repliche: l'utente rilevava come il Gestore avesse illegittimamente addebitato il terminale sulle fatture di chiusura conto, nonostante l'acquisto fosse stato saldato per l'intero, in forza di separato contratto. Insisteva pertanto per tutte le proprie richieste, ivi incluse quelle di indennizzo per omesso riscontro al recesso e contestuale reclamo del 9.06.2020 e di storno integrale dell'insoluto.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria e dalla disamina degli atti e dei documenti presenti nel procedimento è possibile accogliere parzialmente la domanda di parte ricorrente, in quanto fondata nei limiti di seguito riportati. i. La domanda di indennizzo per il malfunzionamento dell'utenza, ex art. 6 Del. 347/18/CONS, è fondata e deve essere accolta. Ed invero, in occasione della prima lettera di recesso del 9.06.2020, l'utente contestualmente formalizza la contestazione di disservizio della linea telefonica in fibra (voce e dati) laddove si evince chiaramente che, almeno nell'arco temporale dal 21 maggio 2020 e così fino alla risoluzione del rapporto, la linea di casa era affetta da disservizio di isolamento. Pertanto il caso di specie rappresenta fattispecie di isolamento completo della linea di cui all' art. 6 comma 1 ex All. A Del. 347/18/Cons a mente del quale: "In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione". A fronte di ciò non offrono idonea confutazione le generiche allegazioni del Gestore il quale non ha dimostrato di aver posto in essere tutte le attività tecniche possibili alla risoluzione del problema, né ha depositato schermate ticket di guasto idonee a verificare gli interventi effettuati dalla Vodafone. Ed invero, nel caso di specie è possibile richiamare l'orientamento dell'Autorità in forza del quale "Sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all'operatore, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., qualora, a fronte della segnalazione del malfunzionamento da parte dell'utente, e nonostante gli interventi tecnici eseguiti, l'operatore non sia riuscito a risolvere il guasto" (Agcom Delibera n. 3/10/CIR); proprio in tale ottica: "Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne consegue che in



tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale (quando il servizio non è affatto fornito) sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'articolo 1218 c.c. ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali, salvo il caso in cui le relative clausole debbano essere prima facie considerate vessatorie ai sensi della disciplina sulla tutela dei consumatori". Per il calcolo dell'indennizzo, soccorre altresì il combinato disposto di cui al comma 2 dell'art.13 Del. indennizzi per il quale: "Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo", periodo che nel caso di specie va dal 21.05.2020 al 29.06.2020 (data di invio della seconda raccomandata r.r. con richiesta di definitiva cessazione della linea), detratti 4 giorni lavorativi previsti dalla carta dei Servizi per la tempestiva risoluzione del guasto così per € 8,00 su 35 giorni (39-4) di disservizio della linea FIBRA, così per una quantificazione complessiva di € 280,00. ii Conseguentemente, ne deriva l'ammissibilità della domanda di rimborso ma limitatamente ai costi per canoni nel periodo oggetto di disservizio (21.05.2020-29.06.2020); ed invero, poiché l'utente omette di depositare la fattura AM15124361 del 12.08.2020, non è possibile accogliere la richiesta di rimborso integrale della stessa, attesa l'impossibilità di verificare le singole voci di addebito oggetto di contestazione per le quali l'utente ne richiede il rimborso. E' ragionevole dedurre, infatti, che la fattura in parola contenesse costi diversi e, comunque, per canoni dovuti e riferibili al periodo precedente al contestato disservizio. Per tali motivi, la domanda è meritevole di accoglimento ma solo nei limiti sopra precisati. iii. La domanda di indennizzo per addebito non autorizzato su conto corrente è palesemente inammissibile, atteso che la fattispecie in parola non rientra in alcun modo tra le ipotesi indennizzabili in termini di delibera 347/18/CONS. Fermo quanto sopra, ed ammesso che l'illegittimità dell'addebito sia stata dimostrata, il disservizio in parola non può ridondare in alcuna delle fattispecie ricomprese nell'ambito oggettivo della delibera indennizzi citata; di conseguenza, non solo l'adito Corecom è incompetente ma, anche laddove volesse pronunciarsi sul caso in esame, non potrebbe liquidare alcunché non essendo le ipotesi sopra descritte indennizzabili ai sensi della delibera 347/18/CONS, perché non ricomprese nel numerus clausus delle ipotesi ivi elencate, né tantomeno appare possibile assimilarle in via analogica ad alcuna di esse. iv. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante di storno dell'intera posizione debitoria può essere accolta solo in parte, per le motivazioni di seguito precisate. Dal corredo istruttorio allegato agli atti emergerebbe che la parte istante, a seguito di richiesta di recesso espletata – per ben due volte – nel mese di giugno 2020, otteneva la cessazione della linea. Ciò premesso, il Gestore ha emesso la fattura n° AM15124361 del 12.08.2020 contenente costi per a) rata terminale Samsung A50 per € 15,98; b) corrispettivo per recesso/disattivazioni – Servizio Ready per € 162,36 c) costo recesso anticipato offerta per € 19,67 (voce stornata per intero nella stessa fattura); d) contributo per disattivazione linea per € 22,95. Come più volte

evidenziato dall'Autorità, per recesso anticipato si intende la facoltà di chiedere la risoluzione del contratto in qualsiasi momento del rapporto contrattuale. La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con delibera n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9, stabilisce testualmente che “La facoltà di recesso dai contratti per adesione o di trasferimento delle utenze presso altro operatore è riconosciuta ai sensi dell’articolo 1, comma 3 del Decreto. Tale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l’obbligo di preavviso di cui al punto successivo” (DL 31 gennaio 2007, n. 7 come modificato e integrato dalla Legge 4 agosto 2017, n. 124). Il successivo punto 10 dispone che “L’utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni” e infine il punto 11 prevede che “L’utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell’operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l’opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso”. La suddetta delibera al capoverso IV, n. 13 prevede, altresì, in conformità al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, come modificato e integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124, che le spese di recesso debbano essere “commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall’azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio”. Nel caso di specie, pertanto, l’utente ha esercitato il proprio diritto di recesso, a fronte del quale l’operatore ha dato seguito alla chiusura contrattuale nel tempo massimo previsto di 30 giorni. La citata delibera n. 487/18/CONS prevede che le spese di recesso possano riguardare i costi sostenuti dall’operatore per dismettere o trasferire l’utenza e che le stesse debbano essere commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall’azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio. L’Autorità ritiene di definire il “valore del contratto” come il prezzo implicito che risulta dalla media dei canoni che l’operatore si aspetta di riscuotere mensilmente da un utente che non recede dal contratto: in altre parole si ritiene che l’operatore sia tenuto ad applicare quale corrispettivo per il recesso l’importo del canone mensile, pari, nel caso oggetto del presente contenzioso, ad € 20,00 circa. Poste tali premesse, sarà possibile ricavare de plano la conformità dell’operato del Gestore, in quanto il corrispettivo per il recesso fatturato nel caso di specie è allineato al costo del canone. Tuttavia, atteso che l’utente si vedeva costretto a migrare verso altro operatore a causa dei segnalati disservizi, come visto non risolti entro le tempistiche previste, sarà possibile considerare come non dovuti almeno i costi più onerosi e relativi alla voce “corrispettivo per recesso/disattivazioni – Servizio Ready” per € 162,36. Le ulteriori voci in fattura, ivi inclusa quella della rata bimestrale del terminale pari ad € 15,98 ed il contributo per disattivazione linea per € 22,95 sono viceversa dovuti per intero, in quanto afferente costi realmente sopportati dall’azienda, ovvero costi sostenuti per dismettere la linea telefonica, così come indicati dalla delibera n. 487/18/CONS. In particolare, per quanto attiene l’acquisto del telefonino Samsung, l’utente afferma di averlo acquistato in data 20.08.2019, pagandolo per intero; a tal fine deposita fattura emessa in pari data per l’importo complessivo di € 299,69. Tuttavia è proprio dalla

disamina del detto documento fiscale che si evince come l'utente avesse effettuato un acquisto rateale del medesimo (a mezzo società intermediaria denominata "Master Dealer") versando in sede di acquisto il solo anticipo di € 59,99. Del resto, da un lato la parte istante non depositava la prova del saldo dell'intero importo del terminale e, dall'altro, affermava in sede di istanza che l'addebito dei costi (rateali) sarebbe avvenuto a mezzo addebito bancario (cfr. GU14). Per motivi di completezza, occorre altresì osservare che per le stesse ragioni sarà dovuta anche la successiva fattura Vodafone n. ZA20087144 del 14 ottobre 2020 in cui veniva riportato dall'Operatore il solo costo "a conguaglio" delle rate residue del dispositivo in parola. v. Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la domanda risulta fondata, atteso che Vodafone non ha prodotto la risposta al reclamo PEC del 9.06.2020. Al riguardo, in via generale, anche 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. Va dunque accolta la richiesta di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, quantificabile nella misura edittale massima di € 300,00, prevista dall'art. 12 Del. indennizzi cit. vi. Infine, per quanto riguarda la richiesta di riconoscimento delle spese di procedura, si precisa che la stessa non può essere accolta attesa la natura gratuita della procedura telematica del ConciliaWeb e l'assenza in atti di spese documentate e giustificate.

DELIBERA

Articolo 1

1. VODAFONE SPA è tenuta 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 280,00 (duecentottanta/00) a titolo di indennizzo ex art. 6, comma 1, e 13, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per il malfunzionamento del servizio in fibra;
- ii.** Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, ex art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.
- iii.** E' tenuta, altresì, previo storno parziale della fattura AM15124361 del 12.08.2020, al rimborso dei canoni versati dall'utente e relativi al periodo 21.05.2020-29.06.2020.
- iv.** In ultimo, si dispone altresì lo storno dei costi per il recesso anticipato nella misura quantificata di € 162,36.

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 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, 07/10/2022

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini