

DELIBERA n°_92_

**XXXX XXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/393741/2021)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 08/09/2021;

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 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. 353/19/CONS;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 14/02/2021 acquisita con protocollo n. 0078345 del 14/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 25/09/2018, la XXXX XXXX, stipulava con la Società Vodafone Italia, un contratto telefonico con numerazione XXXX XXXX, che prevedeva l'attivazione dell'abbonamento con offerta One Business, dedicata ad aziende e professionisti, comprendente fisso, mobile e navigazione Internet in ufficio ed in mobilità. Sin da subito, venivano riscontrati problemi di connessione adsl ed inoltre, i costi delle fatture risultavano essere esorbitanti rispetto a quanto concordato al momento dell'adesione all'offerta. Pertanto, la Ditta XXXX XXXX, provvedeva a contestarle, sia per mail che telefonicamente. In aggiunta, si evidenzia che, Il cliente, aveva inizialmente stipulato l'offerta One Business, ma la parte relativa al fisso era andata in Ko, quindi l'operatore, tentava di risolvere facendolo optare per una Soluzione Ufficio e promettendo degli sconti. In realtà, la fantomatica scontistica, applicata una tantum, altro non era che una decurtazione degli importi inizialmente richiesti a titolo di connessione adsl, data la mancata fornitura del servizio in atto. Tuttavia, i disservizi continuavano, pertanto, data l'assenza di riscontro alle contestazioni effettuate ed il persistere del problema di connessione ad Internet, la ditta XXXX XXXX, decideva di aderire ad un'offerta, maggiormente vantaggiosa, da parte di Fastweb. Ciò nonostante, nemmeno quest'ultima società riusciva a garantire il servizio per mancanza di segnale e copertura e, pertanto, a seguito di successiva proposta e rassicurazioni sul miglioramento del servizio, il cliente, decideva di rientrare in Vodafone. Ciò nonostante, anche dopo il nuovo passaggio a Vodafone, quest'ultima non riusciva a risolvere i problemi di connessione e faceva addirittura perdere il numero di telefono, creando problematiche notevoli alla Ditta in funzioni dei suoi rapporti commerciali. A ciò, si aggiunga il disservizio alla linea ADSL che per molti mesi è stata del tutto assente. Si sottolinea che l'istante, ha regolarmente pagato le seguenti fatture: n. AL01003071 con scadenza 11/02/2019 corrispondendo l'importo di € 150,00 così come concordato con l'agente di vendita; AL1067982 con scadenza 02/07/2019 dell'importo di € 51,24 come da ricevute che si riserva di produrre. Ancora, fermo restando la integrale contestazione delle somme pagate, si contestano le fatture emesse successivamente, in quanto assolutamente non corrispondenti alla tariffa

proposta e pattuita di € 51,24 a bimestre, oltretutto per servizi non forniti a causa dell'imperfetta gestione del servizio telefonico. Si avanzano pertanto le richieste di: 1) rimborsare la Ditta XXXX XXXX della somma complessiva di € 556,98 versate e non dovute stante la mancata prestazione del servizio; 2) riconoscere la somma di € 15.000,00 a titolo di risarcimento per il danno patrimoniale patito a causa del disservizio dovuto al mancato funzionamento della linea ADSL, nonché alla perdita del numero telefonico. Solo ed esclusivamente ai fini conciliativi, a fronte dell'iniziale pretesa a titolo di indennizzo, si è disposti a definire bonariamente la vicenda, con la corresponsione di € 3.500,00 omnia.

2. La posizione dell'operatore

Le memorie della Vodafone Italia spa, vertono preliminarmente sulla richiesta risarcitoria del danno avanzata dalla ricorrente, essendo la stessa al di fuori dell'alveo delle competenze specifiche dell'odierna Autorità, ai sensi della Delibera 353/19/Cons art 20 comma 4. Ciò porrebbe le richieste come un atto irricevibile dalla scrivente Autorità. La tesi difensiva del gestore, prosegue nel rilevare che nessun disservizio è stato rilevato nella fornitura del contratto e ciò è acclarato dalla inesistenza di reclami inoltrati nei suoi confronti dall'istante, per tutte le lamentele ad oggi narrate. Così come, la richiesta avanzata di eventuali indennizzi, è manchevole dell'obbligatoria imputazione dei disservizi subiti dal cliente. L'inesistenza dei reclami per quanto lamentato, a parere sempre del gestore, determina una responsabilità da parte del cliente che così agendo, ha ostacolato di fatto la risoluzione degli eventuali disservizi. Nel respingere pertanto qualsiasi genere di responsabilità e rigettando ogni qualsiasi richiesta di indennizzo o risarcimento, la Vodafone, precisa che l'utente è disattivo e manifesta nei suoi confronti un insoluto di circa 1860,00 euro e ciò nonostante non sia state riscontrate neanche anomalie nell'applicazione del contratto sottoscritto.

3. Motivazione della decisione

La vicenda che vede contrapposte, le parti in opposizione, è abbastanza complessa, in virtù del fatto che occorre fare delle valutazioni preliminari. Le lamentele della parte istante, vertono su una serie di disservizi occorsi sulla linea contrattualizzata con la Vodafone Italia spa e sull'eccessivo esborso di tariffe economiche, differenti rispetto a quelle previste, così come dalla perdita della numerazione. Su ciò si basano quindi le richieste di indennizzo, che però sfociano su un risarcimento del danno occorso. A tal proposito, occorre chiarire che, la valutazione del danno subito da parte istante non può essere oggetto di valutazione da parte della scrivente Autorità ai sensi del vigente Regolamento in materia di contenziosi telefonici tra istanti e gestori, il quale, ne esclude categoricamente la competenza. Pertanto ogni qualsivoglia pretesa dovrà essere ricondotta nell'alveo degli indennizzi previsti, ove le richieste siano ritenute fondate. Un altro aspetto di particolare rilevanza, è quello che riguarda la comunicazione dei disservizi subiti dall'istante al gestore. Soltanto in presenza di una regolare procedura di segnalazione, difatti, l'istante ha diritto a rivendicare ogni forma di indennizzo, per il principio della reciprocità collaborativa. L'obbligo di porre fine alla imperfetta gestione

dei servizi contrattualizzati, sovviene nel momento in cui, il gestore ne viene messo al corrente e da lì decorrono i tempi per porvi rimedio e per eventualmente indennizzare il cliente interessato. Nel caso in parola le versioni delle parti causa si contrappongono, infatti mentre l'istante asserisce di aver adempiuto a tale compito, il gestore evidenzia la mancanza di qualsiasi genere di reclamo o segnalazione di guasti o altro. Dalla documentazione allegata, si evince che i rapporti tra l'istante e il gestore erano gestiti da una società di servizi - tale GruppoCor.it - che ufficialmente sul web, risulta essere come un partner della Vodafone e come tale titolato a gestire l'intera vicenda ed ad assumersi le responsabilità del caso in solido con il gestore, così come stabilito, in casi simili, dai contenuti del Codice Civile. L'ostacolo che si frappone a questa interpretazione nasce dal contenuto delle note-mail che le parti hanno generato. La corrispondenza infatti appare abbastanza aleatoria, non specifica per esteso ciò che viene reclamato, non ne definisce lo spazio temporale in cui andrebbe contestualizzato ciò di cui si parla, non chiarisce oltremodo lo stesso contenuto del contratto sottoscritto. La stessa lamentata perdita della numerazione da parte dell'istante, sembrerebbe riconducibile all'insoluto maturato da parte istante (pari a quasi 2000,00 euro secondo quanto replicato dal gestore) , piuttosto che ad imperizia da parte della Vodafone, così come non è stata allegata alcuna documentazione che testimoni comunque il pagamento di canoni o fatture, seppur in forma parziale. D'altra parte, non è da escludere, a priori la responsabilità del gestore, che ha affidato la gestione dei rapporti del cliente contrattualizzato, a questa società partner che, così come si è occupata di far sottoscrivere dagli accordi contrattuali, non ha altrettanto gestito la normale gestione tecnica della vicenda, allorquando sono sopravvenute le problematiche inerenti guasti e disservizi. Alla luce di tutto quanto esposto, così come non si ritengono sufficientemente fondate le ragioni dell'istante nel richiedere qualsivoglia tipo di indennizzo, non si ritengono fondate le pretese di ristoro avanzate dal gestore per gli eventuali servizi prestati. Ciò determina un accoglimento parziale delle richieste avanzate dal proponente, nelle forme meglio specificate nel testo del dispositivo susseguente.

DELIBERA

1. Per le motivazioni espresse, le richieste di indennizzo e rimborso avanzate dalla Società XXXX XXXX nei confronti della Vodafone Italia spa, sono rigettate. Vengono invece accolte le richieste di storno integrale della posizione debitoria in atto esistente nei confronti dell'odierno istante, meglio identificato con il numero di contratto XXXX XXXX. Al tempo stesso, il gestore, dovrà provvedere a ritirare la pratica di recupero crediti, senza alcun costo o onere, per la parte istante.

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.

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.

Palermo 08/09/2021

IL PRESIDENTE

