

DELIBERA N. 210/2022/CRL/UD del 08/09/2022
I. Mxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/486668/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 08/09/2022;

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 I. Mxxx del 28/12/2021 acquisita con protocollo n. 0498095 del 28/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 14.6.2020, l'utente richiedeva alla Vodafone, previa verifica della fattibilità dell'operazione con l'operatore, il trasloco della propria linea fissa 06.69408198. Tuttavia a fronte delle numerose segnalazioni fatte dall'istante, il Gestore nonostante i diversi interventi tecnici effettuati sulla linea per la risoluzione della problematica, non procedeva all'attivazione del servizio. Poste tali premesse, l'utente contestava l'emissione di fatture illegittime stante il mancato perfezionamento del trasloco, precisando di aver formalmente reclamato a mezzo PEC del 10 e 27 agosto 2020, in assenza di esito alcuno da parte di Vodafone. Alla luce di quanto contestato richiedeva: i. indennizzo per il mancato trasloco della linea 06.69408198 dalla richiesta del 14.6.2020 al 21.10.2020 data di deposito di istanza di conciliazione UG; ii. storno delle fatture di chiusura conto e di eventuali ulteriori fatture insolute fino a chiusura del ciclo di fatturazione, oltre al rimborso delle fatture pagate; iii. indennizzo per la mancata risposta al reclamo per € 300,00.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva regolarmente il Gestore Vodafone con memoria difensiva di parte a mezzo della quale eccepiva l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia era stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. In relazione, poi, al trasloco della numerazione 06.69xxxxx, richiesto in data 14.6.2020, la Vodafone precisa che lo stesso non veniva gestito a causa di problematiche tecniche non imputabili alla convenuta, ovvero per eccessiva distanza dalla centrale; sul punto, ad esimente della propria omissione, il Gestore sottolinea di aver proceduto alla risoluzione del contratto in conformità di quanto statuito ex art. 4.1 dalle condizioni generali di contratto, secondo il quale: “L'attivazione dei Servizi è subordinata all'accettazione del relativo ordine di abilitazione della linea da parte di Telecom Italia ed eventualmente da parte di altri operatori. In tutti i casi in cui l'ordine di abilitazione da parte di Telecom Italia (ed eventualmente di terzi operatori) venga negato e comunque in tutti i casi in cui Vodafone non sia tecnicamente in grado di attivare i servizi ADSL, Fibra o Fibra mista a Rame al Cliente, il Contratto si intenderà risolto per impossibilità sopravvenuta”. Inoltre il Gestore, nel confermare di aver correttamente informato il proprio cliente circa l'impossibilità tecnica sopravvenuta,

eccepiva l'inammissibilità della domanda dell'utente poiché lo stesso con la sua condotta negligente non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. Sotto il profilo amministrativo e contabile l'Operatore convenuto precisa che risulta a carico dell'utente un insoluto residuo di euro 247,78.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte nei limiti di seguito precisati. i. Nel merito, si deve evidenziare che in ordine alla mancata attivazione del trasloco dell'utenza domestica 06.69408198, contratto "ADSL/FIBRA", oggetto di contestazione, l'articolo 4.1, comma 1, delle Condizioni generali di contratto offerta "Fibra" di VODAFONE prevede – come in effetti evidenziato dal Gestore in sede di costituzione – che: "L'attivazione dei Servizi è subordinata all'accettazione del relativo ordine di abilitazione della linea da parte di Telecom Italia ed eventualmente da parte di altri operatori. In tutti i casi in cui l'ordine di abilitazione da parte di Telecom Italia (ed eventualmente di terzi operatori) venga negato e comunque in tutti i casi in cui Vodafone non sia tecnicamente in grado di attivare i servizi ADSL, Fibra o Fibra mista a Rame al Cliente, il Contratto si intenderà risolto per impossibilità sopravvenuta". Tanto premesso, nel caso di specie, a fronte della richiesta di trasloco dell'istante del 14 giugno 2020, la società Vodafone S.p.A. ha dichiarato che alla stessa non veniva dato seguito "a causa di problematiche tecniche non imputabili alla scrivente società, ovvero per eccessiva distanza dalla centrale", dando così correttamente seguito alla risoluzione contrattuale, come da condizioni generali. Tuttavia lo stesso Gestore, dinanzi alla dovuta risoluzione contrattuale per impossibilità sopravvenuta non solum ometteva di procedere allo storno delle fatture ed al conseguenziale rimborso di quelle pagate dall'utente, sed etiam non provvedeva ad informare l'istante medesimo in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici, incidenti sulla richiesta di trasloco della linea telefonica, limitandosi a produrre nel corso del procedimento alcune schermate di sistema, non utili a dimostrare la corretta informazione del proprio Cliente. 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. Ne deriva che, la richiesta dell'istante di cui al punto i., con riferimento alla mancata attivazione del trasloco della linea fissa 06.69408198, può ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso il lamentato disservizio per il periodo di riferimento intercorrente dalla data del 14 giugno 2020 (dies a quo, coincidente con la prima richiesta di trasloco, confermata dallo stesso Operatore) all'8 agosto 2020 (data di intervenuta risoluzione contrattuale, come da fattura di chiusura conto n°AM15313090 del 12 agosto 2020, in atti), per il numero complessivo di 55 giorni, dai quali andranno detratti i giorni utili al Gestore (trenta) per l'attivazione del trasloco, previsti dalla Carta dei Servizi. A fronte dell'accertato inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell'istante a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito da computarsi nel periodo sopra riportato 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 con aumento di un terzo in ragione della tecnologia Fibra richiesta, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 2, del Regolamento indennizzi e calcolato, come visto, scorporando il termine di 30 giorni previsto per l'espletamento della procedura di trasloco (€ 10,00 pro die x gg 55-30) così per complessivi € 250,00. ii. In riferimento a quanto sopra argomentato, ne deriva altresì l'accoglimento della domanda di storno dell'insoluto, oltre all'integrale rimborso delle fatture pagate dopo l'attivazione del contratto, non avendo l'utente per il periodo in parola usufruito di alcun servizio. iii. Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la domanda risulta fondata, atteso che Vodafone non ha prodotto la risposta alla PEC del 10.08.2020. Al riguardo, in via generale, 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 esauritivo, 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 ai reclami, da considerarsi in maniera unitaria essendo la seconda PEC del 27.08.2020 una mera reiterazione delle doglianze contenute nella prima (cfr. art. 12 comma 2 Del. Indennizzi). Per tali motivi il disservizio è comunque quantificabile nella misura edittale massima di € 300,00, prevista dall'art. 12 comma 1 All. A alla Delibera 347/18/Cons.

DELIBERA

Articolo 1

1. Si accoglie parzialmente l'istanza del Sig. I. Mxxx nei confronti della società VODAFONE S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società VODAFONE S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario 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 250,00 (duecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo ai sensi di quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 4 comma 1 e 13 comma 2 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per il mancato trasloco della linea fissa;
- 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. Si dispone altresì il rimborso delle fatture laddove pagate per il periodo di disservizio, oltre allo storno dell'insoluto presente a carico dell'utente, in quanto afferente a servizio non goduto.
3. Vodafone Spa è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima
4. 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.
5. 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, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to