

DELIBERA N. 246/2022/CRL/UD del 08/09/2022
M. Mxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/248184/2020)

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 M. M del 24/02/2020 acquisita con protocollo n. 0081988 del 24/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, con istanza del 24-02-2020, ha richiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A, lamentando disservizi consistenti nella lentezza della navigazione, applicazione di modifiche tariffarie/contrattuali senza preventiva comunicazione, mancata attivazione del servizio FIBRA (VDSL). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'utente ha richiesto: a) l'annullamento della fattura di chiusura AL 14845095; b) indennizzo di € 200,00 per inerzia operatore ad attivare upgrade di linea a tecnologia più performante VDSL, disservizi consistenti nella lentezza della navigazione ed aumenti tariffari unilaterali. Richiedendo un rimborso o indennizzo quantificato in € 200,00.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria versata in atti Vodafone insiste sulla correttezza del proprio operato. La stessa precisa che, dall'analisi delle fatture emesse, emerge che Vodafone ha correttamente applicato i costi, così come prospettati in merito al piano tariffario sottoscritto. Invero, le successive modifiche generali di contratto sono state comunicate con nota in fattura, ovvero, nello specifico, nella fattura AG18505888 del 22.11.2016, AI02912088 del 14.2.2018, AI06809863 del 13.4.2018 e AI14694135 del 14.8.2018, nel rispetto delle forme e dei modi previsti dalla vigente normativa in materia (cfr. all. 1). Nelle suddette comunicazioni da parte del gestore, difatti, è stata altresì fornita specifica delle modalità, nonché dei termini per esercitare il diritto di recesso o per migrare verso altro operatore, mantenendo il proprio numero in esenzione costi. Tuttavia, nessuna richiesta di disdetta per le modifiche unilaterali risulta pervenuta e la linea di rete fissa 069xxx è stata disattivata per migrazione dal 28.6.2019. Inoltre, si evidenzia che nella fattura n. AL14845095, oggetto di contestazione, sono correttamente presenti i costi afferenti al canone ed ai servizi dell'utenza fino alla disattivazione della linea, nonché il contributo per la migrazione della linea (cfr. all. 2). Di conseguenza l'operatore nella memoria conferma la correttezza del proprio operato gestionale e della relativa fatturazione. In ultimo evidenzia che la presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi o altro assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie, per cui, mancando nel caso in esame reclami e/o segnalazioni chiede il non accoglimento dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza è conforme a quanto previsto dall'articolo 14 del Regolamento, ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Alla luce della documentazione in atti le richieste formulate da parte istante vengono trattate congiuntamente e non potranno essere accolte. La richiesta di cui al punto a), di annullamento della fattura di chiusura AL 14845095 non può essere accolta. Dalla documentazione in atti non emergono reclami rivolti all'indirizzo dell'operatore. Si rileva a tal fine che, in base alla Condizioni Generali di Contratto cui fa richiamo il "Riepilogo dell'offerta Super ADSL Family" depositato dallo stesso istante, "... eventuali reclami in merito agli importi indicati nel conto telefonico ... dovranno essere inoltrati a Vodafone entro e non oltre 45 giorni dalla data di ricezione del conto telefonico ... con l'indicazione delle voci e degli importi contestati ... In difetto, la fattura si intenderà accettata". Il principio fatto proprio dalla norma che si è appena richiamata, del resto, è applicato dalla giurisprudenza civile, laddove si legge che la mancata contestazione delle fatture nei termini previsti ne comporta la loro completa accettazione (ex pluribus, Tribunale di Milano sentenza n° 12054 del 05/12/12). Nel caso di specie, tale evenienza non risulta dunque essersi verificata. Pertanto, in assenza di contestazione (o prove di avvenuta contestazione), la fattura si intende quindi accettata dall'utente. Parimenti non potrà essere accolta neanche la richiesta di indennizzo di cui al punto b), indennizzo di € 200,00 per aumenti tariffari unilaterali, disservizi consistenti nella lentezza della navigazione ed inerzia dell'operatore ad attivare upgrade di linea a tecnologia più performante VDSL. Per quanto riguarda gli aumenti tariffari, come ribadito in memoria dall'operatore, dall'analisi delle fatture emesse emerge che l'operatore ha correttamente applicato i costi così come prospettati in merito al piano tariffario sottoscritto. Difatti, le successive modifiche generali di contratto sono state comunicate con nota in fattura (Cfr. fattura AG18505888 del 22.11.2016, AI02912088 del 14.2.2018, AI06809863 del 13.4.2018 e AI14694135 del 14.8.2018, fatture in atti e depositate dall'operatore) nel rispetto delle forme e dei modi previsti dalla vigente normativa in materia. Nelle suddette comunicazioni da parte del gestore, difatti, è stata altresì fornita specifica delle modalità nonché dei termini per esercitare il diritto di recesso o per migrare verso altro operatore, mantenendo il proprio numero, in esenzione costi. Tuttavia, nessuna richiesta di disdetta è stata presentata in atti dall'istante. Per quanto riguarda i disservizi consistenti nella lentezza della navigazione ed inerzia dell'operatore ad attivare upgrade di linea a tecnologia più performante VDSL in atti, l'istante non ha prodotto alcuna segnalazione e/o reclamo in ordine ai disservizi lamentati e/o richieste di attivazione upgrade di linea a tecnologia più performante VDSL. Non solo. Non ha prodotto la fonte contrattuale dalla quale evincere l'impegno contrattuale assunto dal gestore ed accertarne, così, l'inadempimento. Quindi non ha prodotto alcuna prova a supporto di aver effettuato segnalazioni e/o reclami e/o richieste di attivazione, benchè nell'istanza sostiene di averlo fatto. Agli atti l'istante ha prodotto solo il certificato di misurazione della velocità internet, eseguito con test Ne.Me.Sys, ma alcun reclamo in merito. Di conseguenza, la domanda di indennizzo di cui al punto b) non potrà trovare accoglimento, proprio in quanto agli atti non vi è prova che l'utente "abbia tempestivamente, ovvero in costanza di disservizio, segnalato la problematica all'operatore. In particolare, non è dimostrato

l'invio di alcuna segnalazione e/o reclamo, pertanto valgono le considerazioni costantemente espresse dall'Autorità secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi" (Cfr. Delibera n. 59/18/CIR dell'AGCOM ed altre). Inoltre, è da precisare che la presenza di segnalazioni e/o reclami è di fondamentale importanza per l'eventuale quantificazione dell'indennizzo, al fine appunto della delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile, per cui allo stato, mancando agli atti le segnalazioni e/o reclami si è nell'impossibilità di una corretta quantificazione dell'eventuale indennizzo.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza del signor M. Mxxx nei confronti di Vodafone Italia SpA

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. 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

f.to

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI