

DELIBERA N. 250/2022/CRL/UD del 08/09/2022
M. Mxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/233899/2020)

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. Mxxx del 24/01/2020 acquisita con protocollo n. 0033512 del 24/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, con istanza del 24-01-2020, ha richiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. Nel formulario descrive i fatti all'origine della controversia. Afferma che fin dall'attivazione (2-11-2018) dell'offerta telefonate Unlimited e fibra 100 Mega, per l'utenza fissa, la linea era lentissima. Afferma di avere pertanto telefonato più volte al servizio clienti e che gli avrebbero risposto che la lentezza della linea era dovuta al fatto che era stata attivata una linea ADSL e non Fibra. Successivamente, era stato proposto un costo tariffario inferiore da parte del gestore, attraverso il servizio amministrativo, nuova tariffa accettata dall'utente, ma sussistendo le problematiche, l'utente cambiava operatore. L'operatore gli avrebbe pertanto addebitato "costi di recesso". Chiede pertanto l'annullamento della richiesta del costo di attivazione, la restituzione della somma versata quale anticipo conversazioni, la chiusura della posizione debitoria nei confronti della società di recupero crediti. In data 08/01/2021 e 12/01/2021 l'utente depositava controdeduzioni alle memorie dell'operatore, insistendo nelle richieste presentate nel formulario e precisando di avere presentato numerosi reclami telefonici.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria versata in atti Vodafone insiste sulla correttezza del proprio operato. Nel caso di specie evidenzia che l'utente ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto. Sul punto precisa che l'importo contestato è stato richiesto per compensare le eventuali offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso mantenga il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi, garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione. La disattivazione, quindi, considerati i benefici tariffari di cui l'istante godeva, è da ritenersi anticipata, e, pertanto, gli oneri di recesso sono dovuti, conformemente alla disciplina corrente ed in particolare alla legge 40/2007, art. 1, in cui si chiarisce che è vietata la previsione di termini temporali, fatti salvi, tuttavia, i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore. Ribadisce che i costi di attivazione richiesti sono dovuti, come peraltro statuito anche dalla delibera emessa dal Corecom Sardegna nell'ambito del procedimento GU14/67355/2019. Ancora eccepisce l'inammissibilità di qualsiasi richiesta risarcitoria, in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Evidenzia che mancherebbe nell'istanza dell'utente una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto e della Carta dei servizi, nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. In ultimo evidenzia il mancato adempimento da parte ricorrente all'onere probatorio a sostegno della propria

tesi, che possa, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore.

3. Motivazione della decisione

Alla luce della documentazione in atti le richieste formulate da parte istante vengono trattate congiuntamente e non potranno essere accolte. In via preliminare, occorre esaminare l'eccezione sollevata dall'operatore con riferimento all'inammissibilità di qualsiasi richiesta risarcitoria in base a quanto stabilito dall'art. 20, comma 4, della Delibera 353/2019/CONS. L'eccezione è infondata. L'art. 20 del Regolamento di procedura ai commi 4 e 5 prevede che "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno". In primo luogo, non si rinvencono istanze che non possano essere oggetto di definizione ai sensi del predetto articolo. In ogni caso anche le domande qualificate come risarcitorie possono in questa sede essere convertite, secondo un consolidato orientamento dell'Autorità, in domande conformi alle norme anzidette. In sostanza è possibile convertire le eventuali istanze risarcitorie nelle ipotesi d'indennizzo previste dal Regolamento in materia di indennizzi. La domanda è pertanto proponibile ed ammissibile. Nel merito, si osserva che l'utente lamenta "lentezza" della linea "non ricevevo tutte le chiamate in entrata". Sottolinea di non avere mai risolto il problema. La fattispecie è pertanto inquadrabile all'interno dell'ipotesi contemplata dall'art. 6, comma 2, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (di seguito Regolamento in materia di indennizzi), per cui "Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento". Il comma 3 dell'art. 6 dispone inoltre che "Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio". Infatti, secondo l'art. 3, comma 4 della Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249 (ALLEGATO A alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003 con le modifiche approvate con la delibera n. 73/11/CONS) "I servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione". Correttamente l'operatore sottolinea che il riconoscimento dell'indennizzo per tale fattispecie è

subordinato alla previa presentazione di un reclamo, ai sensi dell'art. 13, comma 1. Ebbene, l'utente afferma di avere presentato numerosi reclami telefonici, tuttavia, in questi casi l'operatore indica un codice al fine di tracciare il reclamo che, nella specie, non viene indicato dall'utente. Si evidenzia che l'onere di provare l'invio del reclamo incombe sull'utente. Vi è da dire che, in atti, l'istante non ha prodotto alcuna segnalazione e/o reclamo in ordine ai disservizi lamentati, quindi non ha prodotto alcuna prova a supporto della circostanza di aver effettuato segnalazioni e/o reclamo. Di conseguenza, la sua richiesta di "annullamento del costo di attivazione", pur volendola riqualificare in una domanda di indennizzo non potrà trovare accoglimento, 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. Ancora, vi è da dire che la mancanza di reclami in atti comporta l'impossibilità dell'accoglimento della richiesta dell'utente di "annullamento del costo di attivazione", pur volendo applicare il principio in base al quale il gestore non ha giustificato nella fattura in atti il costo, nè in relazione alla scadenza delle offerte, nè ai singoli importi fatturati, né infine sono ricavabili dalla stessa. Difatti, in base alla Condizioni Generali di Contratto "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.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza del signor Mxxx M.
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, 08/09/2022

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

f.to
Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini