

DELIBERA N. 290/2022/CRL/UD del 08/09/2022
D. Lxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/423991/2021)

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 D. Lxxx del 12/05/2021 acquisita con protocollo n. 0222690 del 12/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente lamenta di aver subito, con decorrenza dal 03.01.2020, improvvisa sospensione del servizio voce ed internet, senza alcun preavviso da parte del Gestore. Dopo aver effettuato molteplici reclami al numero verde Vodafone, deduce di aver ricevuto la riattivazione della linea 06.4xxxxxxx solo in data 29.04.2020, a seguito di proposizione di istanza per provvedimento temporaneo GU5 presso il Corecom Lazio. A seguito di tale disservizio, l’utente richiede:

- i. Indennizzo per sospensione del servizio;
- ii. rimborso importi fatturati pagati e non dovuti;
- iii. Indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iv. indennizzo per modifica delle condizioni contrattuali; v. Indennizzo / rimborso per fatturazione a 28 gg;
- v. Storno totale insoluto.

2. La posizione dell’operatore

In sede di costituzione la Vodafone eccepisce, in via preliminare, l’inammissibilità e l’improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 in quanto non coincidenti con quelle avanzate nell’istanza di conciliazione. Nel merito, l’Operatore contesta l’infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia veniva riscontrata nell’erogazione del servizio a favore della Sig.ra D. Lxxx, in quanto non risultano presenti segnalazioni o ticket tecnici aventi ad oggetto eventuali disservizi o malfunzionamenti, come peraltro confermato dall’assenza di reclami nell’arco temporale de quo. In particolare, precisava che in data 16.4.2020, l’operatore eseguiva la sospensione dei servizi, previa comunicazione dei previsti preavvisi, stante la presenza di somme insolute a carico dell’utente e che, a seguito dell’avvio del procedimento ex art. 5 del Regolamento Agcom, provvedeva comunque a riattivare, in data 28.4.2020, l’utenza 06.4xxxxxxx. E ancora, l’Operatore rilevava l’inammissibilità delle richieste di indennizzo della parte avversaria, in quanto fattispecie non presente nella Delibera indennizzi e, comunque, in quanto contraria a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS. Inoltre, eccepiva che la domanda dell’utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come

avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. In conclusione, insisteva per il rigetto della domanda avversaria, precisando che sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente risulta allo stato ancora attivo e con un insoluto residuo a carico pari ad euro 871,21. In sede di repliche: l'utente insisteva per le proprie domande tutte, rilevando come la parte convenuta non avesse fornito la prova delle risultanze tecniche degli applicativi interni Vodafone, ed in primo luogo il retrocartellino associato al codice cliente dell'istante. Sulla sospensione del servizio rilevava che la stessa è stata realizzata dal Gestore in assenza di preavviso ed in violazione delle vigenti normative, nonché delle stesse condizioni generali di contratto Vodafone. Precisava, inoltre, che la richiesta di storno riguardava nello specifico, le fatture n°AN08639028 del 14.05.2021 per €107,23, nonché la fattura AN04669979 del 12.03.2021 per €107,23, in quanto l'istante non ha fruito affatto del servizio nel periodo oggetto di fatturazione nelle suddette fatture.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti, si ritiene che l'istanza possa trovare parziale accoglimento. In via preliminare, non possono essere accolte le eccezioni sollevate dal gestore convenuto in relazione alla inammissibilità di richieste avanzate dall'istante in sede di definizione non coincidenti con quelle oggetto del tentativo di conciliazione in quanto Vodafone non ha specificato quali sono le singole richieste di cui chiede lo stralcio e, in ogni caso, le stesse non sono state documentalmente confutate con la produzione del formulario UG. Non risulta pertanto possibile verificarne l'esatta identità e la coincidenza con l'istanza di definizione. i. In merito alla sospensione amministrativa del servizio dal 3.01.2020 al 28.04.2020 la domanda è meritevole di accoglimento. Sul punto, basti solo rilevare che – ancorché il Gestore abbia del tutto inopinatamente tentato di giustificare la presenza di morosità quale ragione del distacco – nessuna comunicazione di preavviso risulta essere stata inviata all'utente prima di attuare il provvedimento amministrativo per cui è causa. Ed infatti, per giurisprudenza costante di questa Autorità è illegittima la sospensione della linea disposta dall'operatore per asserita morosità, qualora la stessa sia stata disposta prima della scadenza del termine dilatorio previsto dal contratto per effettuare il pagamento e, comunque, qualora non preceduta da un congruo preavviso. Ne discende l'applicabilità dell'art. 5 All. A Del. 347/18/CONS: “Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”, nonché dell'art. 13, comma 2: “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”, in forza dei quali l'indennizzo dovuto per l'illegittima sospensione del servizio fibra dal 3.01.2020 al 28.04.2020 per € 10,00, su 116 giorni di disservizio viene qui quantificato in complessivi € 1.160,00. ii. Ne deriva, conseguentemente, l'ammissibilità anche della domanda di rimborso delle fatture per il periodo di disservizio, come quantificato in sede di repliche dall'utente,



sulle fatture n°AN08639028 del 14.05.2021 e n°AN04669979 del 12.03.2021 per complessivi € 214,46. iii. Sulla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la stessa non può essere accolta, in quanto, in sede istruttoria, non risultano allegati dall'utente reclami di alcun genere, limitandosi la parte istante ad aver allegato il semplice fatto di aver sollevato numerose segnalazioni al servizio call center. Nel caso di specie, infatti, in relazione alla richiesta dell'istante avente ad oggetto il riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo da parte dell'operatore, deve rilevarsi l'impossibilità di ricondurre la fattispecie concreta alla ipotesi disciplinata dall'articolo 8, comma 4, allegato A, della delibera Agcom n. 179/03/CSP in combinato disposto con l'articolo 11 comma 2, allegato A, della medesima delibera, che prevede l'obbligatorietà della risposta in forma scritta entro quarantacinque giorni in caso di rigetto del reclamo, e il cui mancato rispetto è idoneo a far sorgere, in capo all'utente, il diritto al riconoscimento di un indennizzo. Deve osservarsi, difatti, che l'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, definisce il "reclamo" come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". Le norme definitorie hanno la funzione di individuare l'ambito di riferimento della disciplina, limitandone altresì l'ambito di applicazione, con la conseguenza che deve ritenersi esclusa l'applicabilità della disciplina contenuta nella delibera n. 179/03/CSP a tutte le comunicazioni che non siano riconducibili alla nozione di reclamo ivi contenuta. A tal proposito, si rileva come l'istante non abbia neppure depositato i numeri di ticket di segnalazione guasto, limitandosi a richiedere – di fatto – un'inammissibile inversione dell'onere della prova dell'invio del reclamo a carico del Gestore. Pertanto, in assenza di una comunicazione diretta a segnalare un disservizio o una problematica attinente la prestazione erogata, la mancata risposta da parte dell'operatore non giustifica il riconoscimento di un indennizzo (così Agcom Delibera n. 46/10/CIR.: Conformi: Agcom Delibera n. 22/11/CIR Agcom Delibera n. 48/11/CIR - Agcom Delibera n. 76/11/CIR). Viceversa, relativamente alle domande di iv. indennizzo per modifica delle condizioni contrattuali; v. Indennizzo / rimborso per fatturazione a 28 gg; v. storno totale insoluto, si osserva che le stesse sono inammissibili in quanto non specificate, inconferenti rispetto al contestato disservizio e genericamente poste dall'utente. In particolare, non si comprende a che titolo l'Operatore dovrebbe procedere allo storno totale dell'insoluto, anche oltre il periodo di disservizio, così come non si comprende la domanda di rimborso per il disservizio di "fatturazione a 28 giorni", in quanto anch'essa genericamente posta, non quantificata o adeguatamente supportata da un'idonea documentazione probatoria. Ed invero, l'utente nel caso in esame non specifica il periodo di vigenza contrattuale e l'arco temporale della fatturazione a 28 giorni, né deposita le relative fatture per le quali si richiede il rimborso omettendo altresì di dimostrare che il contratto fosse riferito a linea attiva nel periodo oggetto della relativa delibera AGCOM (giugno 2017-aprile 2018).

DELIBERA

Articolo 1

1. Si accoglie parzialmente l'istanza della Sig.ra D. Lxxx 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 1.160,00 (millecentosessanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione amministrativa del servizio fibra, ex artt. 5, comma 1 e 13, comma 2 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS,
- ii. Si dispone lo storno parziale dell'insoluto, limitatamente alle fatture n°AN08639028 del 14.05.2021 e n°AN04669979 del 12.03.2021 per complessivi € 214,46, precisando che per l'insoluto residuo il Gestore, ai sensi di quanto previsto ex art. 1243 cc e ss, può operare eventuale compensazione tra le relative poste di debito e di credito esistenti tra le parti.

3. 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.

4. 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