

	Presidente	Gualtiero Mazzi
	Componenti	Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzone Nicoletti Luigi Perissinotto
	Dirigente	Perissinotto

### Deliberazione n. 102 del 9 dicembre 2020

OGGETTO: Definizione della controversia R.C./ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/279769/2020).

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

**Preso atto** che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzone Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

**Preso atto** altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

**Vista** la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "Funzioni del Presidente";

**Visto** il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "Verbale delle sedute";

**Preso atto** che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

**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";

**Visto** l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)" ai sensi del quale "Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999" (comma 1) e, in particolare, la "istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati" (comma 2, lettera z);

**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" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

**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 “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

**Vista** l'istanza di R.C.del 17/05/2020 acquisita con protocollo n. 0211626 del 17/05/2020;

**Visti** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**Considerato**, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Dal 13/09/19 (oltre 8 mesi ad oggi) ho avuto l'abitazione isolata in seguito alla disattivazione unilaterale (non richiesta) del servizio Iperfibra Family di Vodafone.

Richieste:

- i. Indennizzo per la mancanza di collegamento dal 13/09/19 ad oggi;
- ii. indennizzo per il cambio del numero;
- iii. annullamento di tutte le eventuali spese di disdetta contratto e riattivazione.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'odierna esponente evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del Sig.ra N..

Si precisa, invero, che in un primo momento sono stati riscontrati problemi nell'importazione delle numerazioni richieste dall'istante in quanto le richieste di migrazione sono state rifiutate dall'operatore donating per l'asserita presenza di un codice di migrazione errato.

Successivamente, quindi, parte istante ha accettato l'attivazione di una nuova numerazione e, a fronte della mancata presenza di copertura di rete con connettività mediante fibra ma esclusivamente a mezzo rame, non è stato possibile attivare la fibra fttc, come richiesto dall'utente.

Il Sig. N., pertanto, ha accettato il downgrade della connettività a 30 mega. Si rileva, difatti, come previsto dalle condizioni generali di contratto, art. 9, che: “I servizi vengono erogati da Vodafone in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento di conclusione del contratto”.

Vodafone, quindi, evidenzia nel merito che non si è trattato di una disattivazione unilaterale, bensì dell'impossibilità di attivare il servizio con il profilo di connettività richiesto dal Sig. N., del quale lo stesso è stato più volte informato e di cui aveva, inizialmente, accettato il downgrade.

Tanto premesso, perciò, l'odierna esponente conferma la correttezza del proprio operato. Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, “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”.

Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso.

Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto.

Chiede il rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, per le seguenti motivazioni:

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si precisa quanto segue: l'utente dichiara che in data 13.09.19 riscontrava l'interruzione dei servizi (voce+fibra) connessi all'utenza 049 5975799, provvedendo, in quella stessa data, a segnalarlo al call-center di Vodafone.

L'utente reitera, quindi, tale segnalazione in data 05.10.19 tramite PEC, senza alcun riscontro da Vodafone, vedendosi costretto ad attivare, in data 14.11.19, la procedura d'urgenza presso il Corecom Veneto che, però non sortiva effetto alcuno in relazione alla risoluzione del disservizio.

Vodafone, nella propria memoria difensiva, dichiara che "in un primo momento sono stati riscontrati problemi nell'importazione delle numerazioni richieste dall'istante per un codice di migrazione errato" senza, però, aver fornito prova documentale attestante una corretta e tempestiva informazione all'utente circa le problematiche riscontrate.

La stessa Vodafone, come detto, non ottemperava al Provvedimento GU5/198057/2019, che rimaneva privo di riscontro, nonostante al Gestore fosse stato intimato di riattivare la funzionalità dell'utenza 049 5975799 entro il 20.11.19.

In base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa.

In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione.

Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Poiché il gestore convenuto non ha prodotto alcun elemento probatorio esimente la propria responsabilità; volto a dimostrare il corretto funzionamento del servizio, ovvero la prova di eventi giustificativi, quali la forza maggiore o la responsabilità di terzi, come cause di esonero da responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile, l'istante ha diritto a vedersi riconosciuto l'indennizzo sulla scorta del combinato disposto degli artt. 6, comma 1 e 13, comma 2 del Regolamento indennizzi, dal 13.09.19 - data della prima segnalazione del disservizio - al 17.05.2020 data di presentazione dell'istanza di definizione per un importo, quindi, così determinato: € 1.404,00= per la linea voce (€ 6,00 pro die x 234 giorni) + € 1.872,00= per il servizio fibra (8,00 pro die, aumentato di un terzo in quanto servizio fibra) x 234 giorni, per un importo complessivo pari a € 3.276,00=.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto non è previsto alcun indennizzo per il cambio del numero.

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) di annullamento di tutte le eventuali spese di disdetta contratto e riattivazione, si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto carente dal punto di vista documentale, nella misura in cui non sono state allegate le fatture in cui vengono addebitati gli eventuali costi di attivazione.

Per quanto riguarda il costo di disattivazione di € 114,79 addebitato nella fattura n. AL19282746 del 02.11.19 si ritiene che sia dovuto in quanto riferito ad un periodo di fatturazione (24 luglio 2019 – 08 ottobre 2019) iniziato antecedentemente alla revoca della disdetta contrattuale, avvenuta, come detto, in data 26.07.19, quando cioè si ritiene presumibile fosse già iniziato il relativo ciclo di fatturazione.

**Considerato** che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

### **DELIBERA**

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. La società Vodafone Italia s.p.a. è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, in favore dell'istante, l'importo di € 3.276,00= a titolo di indennizzo per la interruzione del servizio;
2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente  
Dott.ssa Carla Combi

Il Presidente  
Avv. Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante  
Dott.ssa Carla Combi