

DELIBERA 214/2023/CRL/UD del 10/05/2023
D. Lxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/260346/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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 24/03/2020 acquisita con protocollo n. 0132142 del 24/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante con istanza del 24-03-2020 ha richiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A, lamentando disservizi consistenti in periodiche cadute di rete e di connessione. Ciò avrebbe determinato il recesso dal contratto ed il passaggio ad altro operatore. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'utente ha contestato i seguenti costi: a) Addebito per traffico non riconosciuto; b) Addebito per costi di recesso/disattivazione; c) Mancata/tardiva risposta a reclami; d) malfunzionamento della linea. Di conseguenza chiede lo storno insoluto, indennizzo malfunzionamento, indennizzo per ritardata/mancata risposta ai reclami, nonché indennizzi vari.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria versata in atti Vodafone evidenzia, in primis, l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. Nello specifico, difatti, Vodafone espone che l'attivazione sui propri sistemi della numerazione 0644239027 si è perfezionata correttamente in data 12.12.2017 (cfr. all. 1). Non si ravvisano, quindi, errori o ritardi in merito alla procedura di migrazione. Inoltre, precisa che l'istante è sempre stata informata delle modifiche contrattuali, come ad esempio nella fattura AL08825663 del 15.5.2019 la quale contiene una comunicazione inviata per informare l'utente di alcune modifiche al contratto con accluse ed evidenziate le modalità per recedere in caso di diniego conformemente a quanto previsto dall'art. 70, comma 4, del D. LGS 259/2003 (cfr. all. 2). Tale diritto, invero, andava esercitato su assistenza.vodafone.it/recesso/, inviando una raccomandata a/r al servizio clienti o, ancora, una eventuale pec all'indirizzo vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it specificando nella causale "modifica delle condizioni contrattuali". Quanto sopra, tuttavia, non è mai stato effettuato dall'utente. Ancora sempre Vodafone sottolinea che la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante è priva di rilievo giuridico, per essere la stessa generica, non circostanziata e non puntuale, soprattutto in relazione agli asseriti e non provati errori di fatturazione. Non è, inoltre, neppure specificato l'esatto importo degli addebiti contestati nelle fatture, a quali voci siano attinenti e quali siano le fatture effettivamente contestate. 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, della Carta dei servizi

nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. In ultimo rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente sia la mancanza di segnalazioni in ordine ai malfunzionamenti lamentati. In ultimo precisa che sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente è attualmente disattivo con TeleTu e non vi sono fatture insolute essendo state emesse le relative note di credito, mentre è attivo su rete Vodafone un insoluto attuale di euro 632,16.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce della documentazione in atti le richieste formulate da parte istante non potranno essere accolte come di seguito precisato. 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. Nel merito, si osserva che l'utente richiede un indennizzo di euro 162,00 per i malfunzionamenti del servizio voce ed euro 216,00 per il malfunzionamento del servizio fibra, entrambi dal 10/09/2017 al 3/11/2017, ultimo giorno prima di passare in Vodafone. Il tutto da stornare dal totale dell'insoluto, a fronte dell'inadempimento del gestore. Inoltre, chiede, ai sensi dell'art. 9 comma 2 dell'All. A della Delibera 347/18/CONS un indennizzo di euro 2.082,50 per la fatturazione non conforme dal 12/12/2017, primo giorno di attivazione dei servizi in Vodafone al 24/03/2020 fino alla data di deposito dell'istanza di definizione. Il tutto da stornare dal totale dell'insoluto, a fronte della condotta illegittima del gestore. In ultimo chiede un indennizzo di euro 300,00 per la mancata risposta ai reclami. La richiesta di storno insoluto, per quanto relativo alla contestazione degli addebiti per fatturazione non conforme, 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 depositate in atti "... 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), le fatture si intendono quindi accettate dall’utente. Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per malfunzionamento consistenti in periodiche cadute di rete e di connessione 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 di aver effettuato segnalazioni e/o reclami e/o richieste di attivazione, benchè nell’istanza sostiene di averlo fatto. Di conseguenza, la domanda di indennizzo per malfunzionamento 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. Il mancato deposito della documentazione che dimostri che l’istante abbia presentato i reclami richiamati nell’istanza e nella memoria di replica comporta anche il mancato accoglimento dell’ultima richiesta, in altri termini della richiesta di indennizzo per ritardata/mancata risposta ai reclami.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell’istanza presentata dalla Sig.ra D. Lxxx nei confronti di Vodafone Italia Spa. Spese di procedura compensate.

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 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, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to