

DELIBERA 230/2023/CRL/UD del 10/05/2023
K. Vxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/268086/2020)

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 K. Vxxx del 16/04/2020 acquisita con protocollo n. 0167451 del 16/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di definizione l'istante lamentava: "La sottoscritta alla fine del mese di ottobre 2019 veniva contattata dal Vostro servizio clienti che proponeva alla scrivente di passare a Vodafone la linea telefonica fissa 0776XXXXXX offrendo chiamate illimitate verso tutti i numeri fissi e verso tutti i cellulari e il collegamento ad internet con fibra. La sottoscritta acconsentiva a detto passaggio nei termini della detta offerta e pertanto dal 31/10/2019 diveniva una cliente Vodafone. Sin da subito il collegamento ad internet era inesistente essendo pari ad 1,6/1,7 circa mbps in download e 0,3/0,4 circa in upload, quindi la sottoscritta era impossibilitata a navigare su internet, come riscontrato dal Vostro servizio clienti che veniva contattato immediatamente al fine di segnalare detto disservizio. Soltanto alla fine del mese di dicembre 2019, a seguito dell'ennesima telefonata della scrivente sempre al fine di comunicare il perdurare del disservizio, il Vostro servizio clienti proponeva alla sottoscritta di passare ad internet con fibra ammettendo che fino a quel momento non era stata fornita, all'insaputa della scrivente, il collegamento ad internet con fibra ma soltanto una mera linea internet ADSL con velocità di navigazione pari a zero. A gennaio del 2020 la sottoscritta riceveva la Vostra fattura per l'importo di € 45,95 con scadenza all'08/01/2020 relativa al periodo 13/11-15/12 che su indicazione del Vostro servizio clienti non pagava in quanto veniva comunicato alla scrivente che tale fattura sarebbe stata sospesa e stornata riconoscendo che nulla era dovuto da Vodafone a causa di tutto il disservizio che già vi era stato e che perdurava. A seguito del passaggio a internet con fibra, permanendo l'assenza di collegamento ad internet, la sottoscritta contattava nuovamente il Vostro servizio clienti che ammetteva che il collegamento ad internet con fibra non si sarebbe mai potuto attivare sulla linea telefonica 0776XXXXXX e quindi non si sarebbe mai potuto avere il collegamento ad internet perché nella zona ove si trova la detta linea telefonica intestata alla scrivente le linee nella disponibilità di Vodafone SONO SATURE. Ma vi è di più. Non avendo la sottoscritta pagato, su indicazione del Vostro servizio clienti, la fattura di cui sopra, in data 05/02/2020 si ritrovava anche la linea telefonica sospesa per mancato pagamento della citata fattura. Ad oggi la detta linea telefonica 0776XXXXXX ancora è sospesa e pertanto ne richiedo l'immediato ripristino. È evidente che sin dal mese di ottobre 2019 l'offerta da Voi venduta non avrebbe mai potuto essere proposta in quanto Vodafone sin dall'inizio ben conosceva la situazione in ordine alla disponibilità delle Sue linee nella zona in cui si trova la sottoscritta. Oltretutto ciò veniva ammesso da Voi soltanto alla fine di gennaio precisando che la situazione non sarebbe potuta mai essere risolta". L'istante presentava le seguenti richieste: "Storno fattura n. AL24498120 del 19/12/2019 di € 45,95 periodo 13/11/2019 - 15/12/2019 e fattura n. AM03687550 del 20/02/2020 di € 121,20 periodo 16/12/2019 - 15/02/2020. Indennizzo per impossibilità

di utilizzo internet e telefono considerando che nei locali serviti dall'utenza la sottoscritta esercita anche la propria attività professionale. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 3.000,00” - Disservizi segnalati: 1. 0776XXXXXX Mancata attivazione del servizio (Data richiesta: 31/10/2019) 2. 0776XXXXXX Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu), sostenendo l'infondatezza dell'istanza di definizione, nello specifico deducendo come nessuna anomalia sarebbe stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. Deduceva la “carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio subito dall'istante. Invero l'utente si limita ad indicare un arco temporale nel quale si sarebbero verificate varie tipologie di disservizi che elenca in via del tutto generica. Vodafone, pertanto, contesta le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi. Sosteneva l'operatore che l'utente non avrebbe “prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore”, deducendo “il mancato adempimento da parte ricorrente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore”. Poneva in rilievo inoltre 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”, richiamando a tal riguardo “i provvedimenti emanati dall'Agcom che confermano l'orientamento, ormai consolidato, secondo il quale gli indennizzi, nei casi in cui sia stata accertata l'effettiva responsabilità del gestore, devono essere riconosciuti a far data dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n. 65/15/CIR, n. 22/16/CIR)”. Proseguiva citando “la Delibera n. 59/18/CIR con la quale l'Agcom, rigettando una domanda di indennizzo per disservizi, stabilisce che: ‘viceversa, non si ritiene di accogliere le richieste sub iii. e iv. in quanto al fascicolo non vi è prova che la società XXX, titolare del rapporto contrattuale con Telecom Italia S.p.A., abbia tempestivamente, ovvero 3 in costanza di disservizio, segnalato la problematica all'operatore. In particolare, non è dimostrato l'invio del reclamo datato 4 aprile 2016, 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’”, insistendo sul rigetto dell'istanza. Nel merito, l'operatore eccepiva 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. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. 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". Successivamente, l'operatore 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". Infine, dopo aver rilevato che "Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 2.248,85", concludeva chiedendo il rigetto delle avverse domande, nonché, in via subordinata "nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 2.248,85".

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. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità), l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. Tuttavia, contrariamente a quanto sostenuto dall'operatore, l'istante non presentava richieste risarcitorie. Circa il merito della questione, avente ad oggetto l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può essere accolta, come di seguito precisato. Anzitutto, l'utente ha dichiarato di aver presentato, nell'ottobre 2019, formale reclamo tramite servizio telefonico (modalità ammessa dall'operatore nella Carta dei Servizi), indicando il numero di pratica, oltre ad un successivo reclamo tramite raccomandata (prodotta in atti) in data 05/11/2019. Circa tali assunti, l'operatore si è limitato a negarne l'esistenza, piuttosto che fornirne prova contraria. Ciò posto, si rileva come dalla documentazione versata in atti emergano

anomalie nella fatturazione, comprendendo voci di servizi che non corrispondono alle pattuizioni di cui al contratto allegato dall'operatore. Questi non fornisce prova di ulteriori integrazioni contrattuali sottoscritte dall'utente che dimostrino che la correttezza della fatturazione. Stando così le cose, sono state addebitate all'utente somme da questi non dovute per servizi non richiesti, di cui ha diritto al rimborso. Si ritiene quindi che l'operatore sia tenuto allo storno parziale delle fatture emesse, ricalcolando l'importo dovuto dall'utente tenendo conto dei servizi oggetto di pattuizione, sino al giorno di migrazione ad altro operatore. Nello specifico, da quanto emerso in atti, risulta non contestata la somma di Euro 90,00 (oltre I.V.A.) mensile per i servizi richiesti dall'utente: a tale misura l'operatore dovrà ridurre le fatture emesse, stornando la differenza richiesta per servizi non pattuiti. Alla luce di quanto sopra, meritano accoglimento le istanze relative alla liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti e quello da mancata risposta al reclamo. Circa il primo, si ritiene doversi applicare l'art. 9 dell'Allegato A alla delibera Agcom n. 347/18/CONS, laddove viene disposto, nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a Euro 5,00 per ogni giorno di attivazione. Indennizzo che, ai sensi dell'art.13 dell'Allegato A alla delibera Agcom n. 347/18/CONS, trattandosi nel caso concreto di utenza affari, è applicato in misura pari al doppio. In ordine alla liquidazione, è emerso che l'attivazione dei servizi non richiesti è avvenuta il 23/06/2019, mentre come giorno di cessazione può considerarsi, in carenza di altri elementi forniti dall'operatore, la data della fattura emessa a chiusura del rapporto, il 28/04/2020. Nel caso di specie, si ritiene quindi di liquidare l'importo di € 3.100,00 a titolo di indennizzo. Quanto all'indennizzo per mancata risposta al reclamo, l'art. 12 dell'Allegato A alla delibera Agcom n. 347/18/CONS prevede che l'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di Euro 300,00. Nel caso di specie, considerati i giorni di ritardo maturati, è da riconoscere l'indennizzo di Euro 300,00, in quanto il predetto tetto regolamentare è superiore al calcolo pro die. La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo liquidare l'importo di 50,00 € a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della sig.ra K.Vxxx nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu), che è pertanto tenuta a stornare parzialmente le fatture emesse, come indicato in narrativa, a pagare in favore dell'istante, ai sensi dell'art. 9 dell'Allegato A alla delibera Agcom n. 347/18/CONS, l'indennizzo di Euro 3.100,00 (tremilacentotto/00), oltre interessi dalla domanda al soddisfo, nonché, ai sensi dell'art. 12 dell'Allegato A alla delibera Agcom n. 347/18/CONS, l'indennizzo di Euro 300,00 (trecento/00), oltre interessi dalla domanda al soddisfo ed infine la somma di € 50,00 a titolo di spese di procedura.

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, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to