

DELIBERA 233/2023/CRL/UD del 10/05/2023
F. R. Lxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/266897/2020)

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 F. R. Lxxx del 14/04/2020 acquisita con protocollo n. 0162550 del 14/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di definizione l'istante lamentava: "2018 Teletu-Vodafone non funziona in casa, non si collega ad internet in nessun modo con nessun device mio o di altre persone. - chiamo l'assistenza, arriva il tecnico e mi dice che il guasto è del mio router - cambio router e internet continua a non funzionare. - Riscrivo da giugno 2018 in poi per ricevere assistenza ma non la ricevo, ma ricevo bollette domiciliate. - 2/11/2018 Chiedo disdetta 1 con RR del mio abbonamento al telefono e alla ADSL. Non mi rispondono - 17/11/2018 Chiedo riscontro della richiesta di disdetta 1 e mi scrivono che mancano documenti e che posso disdire anche con PEC - 20/11/2018 chiedo Disdetta 2 con PEC - Mi chiamano operatori di Vodafone e mi propongono di non disdire l'abbonamento ed in cambio mi danno 6 mesi gratis e mi promettono che manderanno un tecnico. Accetto (telefonata registrata) - 30/11/2018 mi inviano però di nuovo una bolletta da pagare! - 30/11/2018 reinvio la disdetta abbonamento con PEC (disdetta 3) - 2018-12-04 rispondono alla mia vecchia richiesta di assistenza. Chiudo la domiciliazione della bolletta - 2018-12-28 mi mandano un'altra bolletta 23751500058 che non pago. Vodafone mi intima di pagare una bolletta con penale - 2019-02-26 PAGO FATTURA 23751500058 con penale e richiamo Vodafone e chiedo la situazione: per telefono mi dicono che la mia situazione è a posto e che anzi dovrei avere dei soldi indietro perché non avrei dovuto pagare l'ultima bolletta. Mi dicono che prepareranno la nota di credito a mio favore. (telefonata al call centre registrata) -2019-03-30 mi inviano ancora un'altra bolletta fattura 23752223970 con scadenza 16/04/2019 di cui neanche mi accorgo, visto che mi era stato detto che era tutto al posto, e quindi non pago -2019-07-15 pago anche la bolletta fattura 23752223970 con scadenza 16/04/2019 - Richieste: Ho fatto reclami per telefono al call centre di Vodafone dal giugno 2018 e un reclamo scritto all'amministrazione che trovare in allegato. Chiedo innanzi tutto di verificare se tutte le bollette che sto ancora pagando a Vodafone sono dovute o meno. Vorrei soprattutto reclamare per il disservizio causatomi per non aver potuto usare internet dal giugno 2018 e per non aver ricevuto assistenza per il disservizio. Proseguiva l'istante chiedendo "il rimborso delle bollette richieste e pagate anche con mora, nonostante non abbia avuto il servizio dal 2 giugno 2018 15/07/2019 -17/07/2019 75,59 pagamento con carta di credito fattura n. 23752223970 TELETU VODAFONE CORSICO IT 27/02/2019 -27/02/2019 86,92 Bonifico SEPA Italia fattura N. 23751500058 VODAFONE ITALIA TELE TU INCASSI REC. CREDITI 16/10/2018 -16/10/2018 77,26 SEPA Direct Debit fatt. 2370707723 Mand 23521139299 VODAFONE (TTU) Addebito SDD 16/08/2018 -16/08/2018 77,26 SEPA Direct Debit fatt. 23750707723 Mand 23521139299 VODAFONE (TTU) Addebito SDD 18/06/2018 -18/06/2018 65,40 SEPA Direct Debit Fatt. 23750283150 Mand 23521139299 VODAFONE (TTU)

Addebito SDD 17/04/2018 -17/04/2018 71,32 SEPA Direct Debit Fatt. 23749837945 VODAFONE (TTU) Addebito SDD 19/02/2018 -19/02/2018 68,54 SEPA Direct Debit Fatt. 23749373930 VODAFONE (TTU) Addebito SDD TOTALE RICHIESTO: 522,29” L’istante quantificava i rimborsi o indennizzi richiesti in Euro 522.29. - Disservizi segnalati: 1. 0655XXXXXX Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 02/06/2018, Data risoluzione: Non risolto) 2. 0655XXXXXX Contestazione fatture (Data reclamo: 29/12/2018) 3. 0655XXXXXX Addebito per traffico non riconosciuto 4. 0655XXXXXX Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 29/12/2018, Data riscontro: Non risolto)

2. La posizione dell’operatore

Si costituiva Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), contestando quanto asserito nell’istanza, sostenendo “la correttezza del proprio operato gestionale”. Nello specifico, l’operatore rileva, “in riferimento alle contestazioni avanzate dalla sig.ra Leonardi, come sui sistemi sia presente una unica segnalazione del 12.7.2018, avente ad oggetto asseriti malfunzionamenti che risulta essere stata gestita il 18.7.2018, ovvero entro le tempistiche previste dalla normativa di settore”. Quanto alle avverse doglianze circa la lamentata mancata lavorazione della disdetta rileva che “la prima richiesta è stata revocata dall’istante a seguito dell’accettazione della promozione di sei mesi regolarmente applicata dal gestore”, mentre “La successiva richiesta di disattivazione, ricevuta a gennaio 2019, inoltre, è stata invece lavorata con annessa disattivazione effettuata in data 5.2.2019”. 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”. Infine, dopo aver rilevato che “Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l’utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente un insoluto”, concludeva chiedendo il rigetto dell’istanza.

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 dei lamentati disservizi e ritardi nella gestione dei reclami e della richiesta di disattivazione, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta, come di seguito precisato. Anzitutto, l'utente sostiene di aver presentato nel luglio 2018 un reclamo per presunti disservizi, che tuttavia è stato gestito nei termini contrattuali, come dimostrato dall'operatore. Circa il lamentato disservizio, l'operatore ammette la circostanza, ma fornisce prova della sua risoluzione nei termini contrattuali. L'utente di contro pretende di non essere tenuto a pagarne la controprestazione: la richiesta di rimborso non può essere accolta, poiché, da quanto emerso in atti, il contratto ha avuto regolare esecuzione e non è emerso che il disservizio si sia protratto successivamente. Circa i lamentati ritardi della pratica di disattivazione, a fronte della mancata prova dell'invio e della ricezione delle relative comunicazioni, l'utente ha ammesso che la prima richiesta del novembre 2018 è stata dallo stesso annullata, accettando la proposta contrattuale offerta dall'operatore, mentre quella inviata il 29/12/2018 è emerso che sia stata gestita nei termini prescritti. Spese compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di rigettare l'istanza di Lxxx F. R. nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu). Spese 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