

DELIBERA 266/2023/CRL/UD del 10/05/2023
Pxxx Txxx SAS / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/202112/2019)

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 Pxxx Txxx SAS del 11/11/2019 acquisita con protocollo n. 0483318 del 11/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: "Contratto firmato il giorno 18/01/2018, i tecnici in fase di verifica segnalano problemi per la connessione dati in fibra dovuti alla lontananza tra l'ubicazione della mia utenza e la centrale Telecom, in seguito mi viene confermato che l'utenza può essere attivata e attorno a metà marzo 2018 le linee telefoniche e dati vengono attivate. Ai primi di giugno cominciano i problemi e la linea telefonica dove è attivata la fibra va KO, e il giorno 8 giugno 2018 un tecnico Telecom certifica che la linea telefonica e dati non è più esercibile. Da quel momento rimango senza linea dati e una linea telefonica con gravi danni per la mia attività, mi vengono comunque inviate fatture complete che non prendono in considerazione i servizi non usufruiti. Il giorno 20 giugno Vodafone mi invia un sms con relativo MDC (motivo di contatto) nel quale mi conferma che posso passare ad altro operatore senza penali per il Ko tecnico. Nel frattempo, firmo contratto con altro operatore (Unidata) e a Febbraio 2019 vengono attivate le linee telefoniche e la fibra. Il giorno 12/03/2019 invio regolare disdetta via pec alla Vodafone corredandola delle varie comunicazioni scritte intercorse. A questo punto oltre il danno anche la beffa, Vodafone mi invia una fattura di € 658,66 per corrispettivi di recesso/disattivazioni.". Con relative richieste: (i) storno integrale della fattura di € 658,66; (ii) rimborso degli importi pagati per i servizi non usufruiti pari ad € 250.

2. La posizione dell'operatore

La convenuta, in primo luogo, rileva "di aver predisposto le opportune verifiche tecniche a seguito delle segnalazioni inoltrate da parte ricorrente. Sono stati aperti, difatti, i ticket tecnici dai quali è emersa la non esercibilità della linea. Vodafone, quindi, ha proposto un downgrade all'utente il quale non ha accettato. L'odierna esponente, inoltre, ha inviato conferma via email dell'applicazione degli sconti a seguito di linea non esercibile. Preme precisare, ad ogni buon conto, come a seguito della chiusura del ticket con dichiarazione di impossibilità di Vodafone di fornire il servizio, non è pervenuta alcuna comunicazione di recesso. La scrivente società, pertanto, al fine di fornire comunque un servizio all'utente, ha attivato un nuovo link con nuovo numero. Successivamente, in data 11.4.2019, l'istante ha richiesto la disattivazione dell'utenza con tutti i prodotti rimasti attivi ed è stato informato del fatto che il link rimasto attivo con altra numerazione non presentava malfunzionamenti. Vodafone, di conseguenza, conferma la correttezza del proprio operato gestionale. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente

un insoluto di euro 658,66 che Vodafone, in via meramente conciliativa, si dichiara disponibile a stornare”. In conclusione, chiede il rigetto di ogni avversa pretesa.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l’istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all’art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l’art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Posto ciò, appare plausibile interpretare la domanda della Pantheon Travel nel modo che segue. L’istante contesta l’emissione da parte di Vodafone della fattura di € 658,66 relativa a costi di recesso/disattivazioni oltre a malfunzionamenti dall’8 giugno 2018, sino al passaggio ad altro operatore avvenuto a febbraio 2019. L’istante sottoscrive un contratto con Vodafone il 18.1.2018 ed in fase di attivazione della linea, tecnici lo informano di problematiche per la connessione dati in fibra, in quanto l’ubicazione dell’utenza e la centrale Telecom sarebbero troppo lontane tra loro. Nonostante ciò, a metà marzo 2018 le linee telefoniche vengono attivate. Da giugno 2018 l’istante lamenta disservizi che portano i tecnici ad intervenire e certificare che la linea dati e telefonica non è “esercibile”, così come confermato anche da Vodafone nella propria memoria. Vodafone, pertanto, il 20 giugno 2018 comunica all’istante la possibilità di cambiare Gestore senza penali. Tuttavia, l’istante sottoscrive un nuovo contratto con altro Gestore soltanto nel mese di febbraio 2019. L’operatore nella propria memoria conferma la problematica occorsa sulla linea istante, e conferma di aver ricevuto richiesta di disattivazione in data 11.4.2019; ad onore del vero, risulta depositata nel fascicolo documentale comunicazione di disdetta inviata in data 11.3.2019. Occorre però precisare che, l’istante ha lasciato intercorrere troppo tempo tra il momento in cui ha ricevuto comunicazione dall’operatore di poter cambiare senza applicazione di costi e penali ed il momento in cui è stato effettuato il cambio dell’operatore. Infatti, la comunicazione del Gestore è del 20 giugno 2018, mentre il cambio con attivazione delle linee è avvenuto soltanto a febbraio 2019, ovvero circa sette mesi dopo. Per quanto sopra, in applicazione di un generale principio di equità al quale devono rifarsi le procedure che qui occupano, si ritiene congruo accogliere la sola domanda relativa allo storno integrale dell’insoluto pari ad € 658,66. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA Articolo 1

1. L’accoglimento parziale dell’istanza formulata dalla Pxxx Txxx nei confronti della Vodafone Italia S.p.A., la quale, pertanto, è tenuta a stornare la somma di € 658,66. 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 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