

DELIBERA N. 095/2022/CRL/UD del 10/06/2022
Sxx DI Cxxx F. & C./VODAFONE
(LAZIO/D/879/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 10/06/2022;

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’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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza di Sxx di Cxxx F. & C. di cui al prot. D4871 del 15.11.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'istanza introduttiva del procedimento promossa a mezzo di formulario GU14 il 19.01.2017 lamentava, nei confronti di Vodafone Italia Spa (di seguito per brevità anche "Vodafone"), quanto di seguito dedotto:

i. di aver sottoscritto in data 12.06.2015 con Vodafone un contratto per la migrazione delle linee 0669xxxxxxx e 0669xxxxxxx;

ii. "... nel mese di agosto 2015 e precisamente il giorno 31 ... Vodafone procedeva all'attivazione della utenza 0669xxxxxx mentre la seconda utenza (0669xxxxxx), dopo numerosissimi reclami, veniva attivata solo il 4.11.2015 come confermato con mail dalla stessa Vodafone";

iii. l'istante riferisce di aver ricevuto diverse fatture da parte di Vodafone con degli importi diversi rispetto a quanto pattuito in sede di stipula: "...per il bimestre settembre/dicembre (rectius ottobre) 2015 una prima fattura con importo di 131,60 che riportava addebiti per entrambe le utenze oltre ad una terza utenza sconosciuta all'istante ... la successiva fattura, periodo 19 nov-17 gennaio, per euro 228,80 riporta l'addebito per l'attivazione e l'installazione di una linea sconosciuta all'istante e mai richiesta (4200746), addebitando la somma di €123 per tale utenza ... la fattura emessa in data 26/4/2016 e relativa al periodo 18/1/2016 – 17/3/2016 non riporta lo sconto del 30% stabilito contrattualmente... l'ultima fattura che qui si allega, infine (18/3/2016 – 16/5/2016) riporta l'addebito di 10€ per servizi mai richiesti (extra internet sulla numerazione mobile associata all'offerta.");

Su quanto assunto l'istante chiedeva:

- i. "Stornare e cancellare le fatture emesse per il periodo settembre 2015 novembre 2015 per la numerazione non attivata";
- ii. "Ordinare il pagamento degli indennizzi previsti per l'attivazione dei servizi con oltre 50g per il primo numero e di oltre 130g per il secondo numero e che dovranno essere quantificati sia con riferimento ai servizi principali erogati non dovuti, sia con riferimento alle opzioni tariffarie che il cliente non ha mai richiesto e che sono state fatturate da settembre 2015 a tutto il 2016";
- iii. "Ordinare il pagamento degli indennizzi per l'attivazione di servizi non richiesti";
- iv. "Ordinare la regolarizzazione contabile con applicazione della scontistica concordata in sede di contratto";
- v. "Ordinare il pagamento degli indennizzi per mancata risposta ai numerosi reclami, ai quali Vodafone non ha mai dato risposta".

2. La posizione dell'operatore

L'operatore contestava quanto riferito dall'istante "...contestando ... le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso".

Su quanto assunto l'operatore rilevava, che "...come previsto dall'art. 9 delle Condizioni Generali di Contratto afferenti il servizio fibra prescelto dalla STS, i servizi

vengono erogati da Vodafone in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento di conclusione del contratto.

Nessuna responsabilità, quindi, può essere riscontrata nell'operato dell'odierna esponente poiché si è reso necessario l'intervento di Telecom sulla tratta.

Vodafone, di conseguenza, evidenzia di aver correttamente attivato le due utenze fisse 06-69xxxxxx e 06-69xxxxxx, rispettivamente, il 11.8.2015 e 4.11.2015.

Per mero tuziorismo difensivo, poi, si rappresenta che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di un effettivo ritardo nella portabilità imputabile a Vodafone, l'indennizzo dovrà essere necessariamente ridotto ad un quinto in virtù di quanto previsto dall'art. 3, comma 3, dell'allegato A della Delibera 73/11/Cons".

Per quanto attiene la natura delle contestazioni avanzate dall'istante circa la mancata applicazione delle scontistiche previste in sede contrattuale, la difesa di Vodafone riferisce che "...in ogni singola fattura è previsto lo sconto pattuito... dapprima è stato applicato uno sconto pari al 20% mentre da aprile 2016 la STS fruisce regolarmente dello sconto del 30%.

Pretestuosa, inoltre, appare la richiesta di indennizzo per affermata attivazione di una utenza sconosciuta alla parte istante ed avente n.4200746. Quest'ultima, difatti, non è affatto una utenza non richiesta bensì, meramente, il link associato alle due utenze fisse e necessario al loro funzionamento".

Pertanto alla luce di quanto asserito dalla difesa di Vodafone sostiene che "...deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo".

3. Motivi della decisione

In via preliminare occorre rilevare che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Ancora in via preliminare è da sottolineare che l'istanza di definizione amministrativa in esame e, prima ancora, quella di conciliazione, hanno come unica controparte l'operatore Vodafone, per cui è soltanto nei confronti di tale operatore che il Co.Re.Com può pronunciarsi.

Nel merito:

- quanto alla prima richiesta dell'istante, ovvero, quella inerente allo storno e alla cancellazione delle fatture emesse per il periodo settembre 2015 novembre 2015 per la numerazione non attivata, ovvero la risorsa n. 066XXX, lo stesso operatore Vodafone riconosce il ritardo nella portabilità "...poiché si è reso necessario un intervento di Telecom". L'istante a ben vedere ha diritto allo storno degli importi pagati per la linea 0669xxx attivata in Vodafone solo in data 04.11.2015.

- Quanto alla richiesta di indennizzo per l'attivazione dei servizi "con oltre 50g per il primo numero e di oltre 130g per il secondo numero" occorre ricordare il consolidato orientamento Agcom secondo il quale: "In materia di portabilità del numero, a fronte del lamentato inadempimento da parte dell'utente rispetto alla richiesta prestazione di NP, per escludere la propria responsabilità, incombe all'operatore l'onere di dimostrare che l'inadempimento è stato determinato da circostanze a lui non

imputabili o da problematiche tecniche non causate da sua colpa, circostanze e problematiche di cui peraltro l'utente deve essere adeguatamente informato. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per l'esatto adempimento, ovvero documentare la tempestività della richiesta inviata all'operatore donating". (Cfr. Corecom Lazio Delibera n. 11/11)

Nel caso di specie, pertanto, l'operatore Vodafone, nonostante il reclamo dell'utente (anche solo il Fax del 22.10.2015), non ha mai comunicato allo stesso – o per lo meno non ha fornito prova alcuna all'interno del fascicolo documentale – l'esistenza di eventuali difficoltà o impedimenti tecnici per l'adempimento dell'obbligazione e, solo nella memoria inviata a mezzo Pec il giorno 03.01.2017, in pendenza del procedimento di definizione, si è limitato ad affermare che il ritardo nella migrazione della seconda numerazione (cioè il n. 066xxx) era imputabile ad una problematica tecnica per la quale si era "...reso necessario un intervento di Telecom".

Nessun documento idoneo a provare l'asserita esistenza della richiesta sui sistemi e la sua tempestività è stato prodotto dall'operatore e, prive di adeguato sostegno probatorio, tali affermazioni non sono sufficienti ad assolvere l'onere della prova su di lui gravante. Occorre dare atto dell'interpretazione secondo la quale: "Sussiste la responsabilità dell'operatore recipient per il ritardo nell'espletamento della procedura di portabilità qualora risulti che questi non si sia prontamente attivato alla risoluzione della problematica, e non abbia fornito adeguata informativa all'utente in ordine al completamento della procedura di portabilità e legittima la liquidazione di un indennizzo in favore dell'utente". (Cfr. Agcom Delibera n. 121/11/CIR) Quanto sopra premesso, dev'essere valutato, altresì, tenendo in considerazioni la Carta del Cliente di Vodafone per l'anno 2015, secondo la quale, alla voce "Tempo massimo per l'attivazione del servizio e per il trasloco dell'utenza" stabilisce espressamente: "Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio o il trasloco dell'utenza è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Servizio diretto fornito all'utente tramite la rete della stessa impresa che fornisce il servizio: 20 giorni solari.

Servizio diretto fornito utilizzando strutture di altro operatore di accesso: 60 giorni solari.

Servizio di accesso ad internet a banda larga indipendentemente dalla tecnologia utilizzata: 60 giorni solari.

Sono fatti salvi i casi dei contratti in cui i tempi sono contrattualmente concordati con i Clienti".

Risulta che le linee sono attivate in Fibra, pertanto la migrazione della prima risorsa, la n. 0669XXXX, completata in data 11.08.2015 rientra nei 60 giorni previsti dalla Carta del Cliente di Vodafone per l'attivazione del servizio fibra e, pertanto, per questa non spettano indennizzi.

Per quanto riguarda la seconda risorsa, la n. 066xxxx, questa si è completata, per stessa conferma di Vodafone, solo in data 04.11.2015 e senza che il gestore comunicasse le

ragioni tecniche del ritardo; il ritardo maturato per la risorsa in questione è pari a 145 giorni e pertanto l'istante avrà diritto all'indennizzo previsto dal combinato disposto degli artt. 6 e 12 dell'Allegato A alla delibera n.73/11/CONS per un totale di € 1.450,00 (euro millequattrocentocinquanta/00).

- quanto alla richiesta di indennizzo per “l’attivazione di servizi non richiesti” effettivamente risulta dalle fatture in atti che quella assunta dall’istante come numerazione non richiesta sia, in realtà, il link connesso alle utenze per la connessione dati;
- quanto alla richiesta “regolarizzazione contabile con applicazione della scontistica concordata in sede di contratto” Vodafone fornisce ampie evidenze circa la corretta applicazione delle scontistiche previste; per i mesi in cui è stato applicato uno sconto del 20% anziché del 30%, Vodafone ha provveduto a rimborsare sulla fattura AG07442464 la somma di € 123,90, circostanza, questa, confermata dallo stesso utente.
- Quanto all’indennizzo “per mancata risposta ai reclami”, l’operatore Vodafone non ha provato di aver compiutamente risposto ai reclami effettuati dall’istante (uno su tutti il fax inviato al Servizio Clienti del 22.10.2015) e pertanto a norma e per gli effetti dell’art. 11 dell’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS è tenuto ad indennizzare l’istante nella misura di € 300,00.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Si accoglie parzialmente l’istanza promossa dalla Società STS di Campana Fiorenzo &C. nei confronti di Vodafone Italia Spa che è tenuta a:
 - stornare le somme, comprensive di IVA, emesse per il periodo settembre 2015 novembre 2015 nella parte esclusivamente inerente la numerazione non attivata, ovvero la risorsa n. 0669xxxxxx+iva;
 - corrispondere a titolo di indennizzo per ritardata portabilità del numero - quantificata in 145 giorni - secondo il combinato disposto degli artt. 6 e 12 dell’Allegato A alla delibera n.73/11/Cons, la somma di € 1.450,00 (euro millequattrocentocinquanta/00) oltre interessi dalla domanda al soddisfo;
 - corrispondere a titolo indennizzo per mancata risposta ai reclami ex art. 11 dell’Allegato A alla delibera n.73/11/Cons la somma di € 300,00 (euro trecento)

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.

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, 10/06/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to