AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 416/2022/CRL/UD del 11/11/2022

A. Lxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/398370/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 11/11/2022;

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*";

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 A. Lxxx del 23/02/2021 acquisita con protocollo n. 0096452 del 23/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L'utente contesta di aver richiesto l'attivazione di una nuova linea Vodafone in data 17.05.2019, ma che tuttavia, il servizio non è stato mai attivato. Tale richiesta è stata ribadita più volte con numerose segnalazioni (TT1123695587 del 17.7.2019, TT5328829687 10.10.2019, ecc), senza alcun esito. L'utente contesta altresì che l’operatore ha omesso di adempiere ai propri oneri informativi in merito. Premesso quanto sopra richiedeva: indennizzo per mancata/ritardata attivazione dal 17.5.2019 per 648 giorni di ritardo per complessivi € 9.720,00; in via subordinata: ii. indennizzo per mancato adempimento oneri informativi per € 9.720,00.

2. La posizione dell’operatore

Si costituiva tempestivamente l’operatore Vodafone a mezzo memoria difensiva di parte, eccependo in via preliminare, l’inammissibilità e l’improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non fossero coincidenti con quelle avanzate nell’istanza di conciliazione. In merito all’attivazione del contratto a nome del Sig. Lxxx, l’Operatore precisava: “che la summenzionata procedura è stata eliminata il 19.9.2019 a causa dell’impossibilità di reperire il Sig. Lxxx e di fissare, conseguentemente, un appuntamento per il collaudo tecnico, indispensabile per l’attivazione. Quanto sopra, peraltro, emerge altresì chiaramente dalle schermate acclusa dall’utente in piattaforma dalle quali appaiono evidenti la lavorazione della pratica in oggetto da parte di Vodafone nonché i reiterati tentativi di contattare il Sig. Leo e di avere la disponibilità di quest’ultimo per l’espletamento dell’attivazione de qua”. La Vodafone pone in rilievo che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risulta essere pervenuto alla società convenuta in relazione alla lamentata problematica. A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni di contratto, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. Sul punto la Vodafone eccepisce che l’assenza di reclami assume un peso determinante ai fini dell’accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. Ed infatti, in virtù di quanto statuito dall’art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe

potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi. Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. Assume il Gestore che parimenti rilevante deve considerarsi il diritto di difesa dell'operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto il quale non deve essere in nessun caso leso e, quindi, per permettere a quest'ultimo un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l'AGCOM ha inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto. In ultima analisi Vodafone eccepisce 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. L'art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza". Sotto il profilo amministrativo e contabile, in ultimo, l'Operatore precisa che l'utente risulta ad oggi disattivo e che non è presente alcun insoluto a carico dell'utente. In sede di repliche: con note di parte datate 6.09.2021, l'utente contestava le avverse deduzioni dei Gestori in quanto infondate in fatto ed in diritto ed insisteva per le richieste di rimborso ed indennizzo, cosi come formulate in sede di istanza introduttiva.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, nel rito, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Nel merito, si deve evidenziare che in ordine alla mancata attivazione dell'offerta "Internet Unlimited Digital Edition" sull'utenza telefonica intestata al Sig. Alessandro LEO, oggetto di contestazione, le Condizioni generali di contratto sull'offerta di VODAFONE e la Carta dei Servizi prevedono che l'attivazione del servizio deve avvenire entro 60 giorni solari dalla data di perfezionamento del contratto, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica. Tanto premesso, nel caso di specie, a fronte della richiesta dell'istante di adesione contrattuale del 17 maggio 2019 la società VODAFONE S.p.A. non solum non ha rispettato la tempistica massima del 16 luglio 2019 prevista per l'attivazione, sed etiam non ha dimostrato di avere provveduto a informare l'istante medesimo in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici, incidenti sul delivery della richiesta di attivazione della linea telefonica, né ha prodotto al riguardo idoneo rapporto di installazione e/o configurazione. Sul punto, la società VODAFONE S.p.A. avrebbe dovuto informare l'istante in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e

chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP. Invece, da quanto emerso in istruttoria, la società VODAFONE S.p.A. si è limitata ad asserire che l'ordine di attivazione del 17 maggio 2019 è stato eliminato in data 19.09.2019 a causa dell'impossibilità di reperire l'utente e di fissare, conseguentemente, un appuntamento per il collaudo tecnico, indispensabile per l'attivazione. Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto i., con riferimento alla mancata attivazione dell'offerta "Internet Unlimited Digital Edition", può ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso il lamentato disservizio inerente a entrambi i servizi (voce e dati) segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 16 luglio 2019 (dies a quo, coincidente con la tempistica massima del servizio in tecnologia Fibra) al 19 settembre 2019 (data di eliminazione da parte del Gestore dell'ordine di attivazione), per il numero complessivo di 65 giorni. A fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell'istante a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 4, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale "nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo"; parametro che però va computato con aumento di un terzo in ragione della tecnologia Fibra richiesta, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 2, del Regolamento indennizzi. Nella specie, deve farsi coincidere il dies ad quem con la data del 19 settembre 2019 in ragione del fatto che l'istante ha tenuto di seguito un comportamento omissivo e inerte tale da far deporre a favore della carenza di interesse da parte dello stesso a far valere le proprie ragioni, ancor più in assenza di alcuna evidenza documentale di segnalazione/reclamo successivo, anche alla luce della disposizione di cui all'articolo 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi secondo cui "sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". La palese carenza di interesse sarebbe poi avallata dal fatto che l'istante stesso non si sia avvalso della facoltà di richiedere l'adozione di un provvedimento temporaneo contestualmente alla presentazione dell'istanza di conciliazione e/o nelle more della relativa procedura innanzi al CORECOM territorialmente competente. Anche la circostanza emersa all'esito dell'istruttoria (e non contestata in sede di repliche) in forza della quale l'utente si sarebbe reso più volte irreperibile e/o avrebbe dato la propria disponibilità solo il sabato per la fissazione di una data di accesso tecnico presso la propria abitazione, sono circostanze non del tutto irrilevanti per lo scrivente Organo al fine della corretta valutazione dell'indennizzo dovuto. Alla luce delle suesposte considerazioni, l'utente ha diritto quindi ad un indennizzo ex art. 4 comma 1 e art. 13, comma 2 Del. indennizzi citata, così per € 487,50 per la componente voce oltre ad ulteriori € 650,00 per la componente dati, cosi per complessivi € 1.137,50. La domanda sub. ii. viene conseguentemente assorbita dall'indennizzo sopra liquidato. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Si accoglie l'istanza del Sig. A. Lxxx nei confronti della società VODAFONE S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa. La società VODAFONE S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza ed entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento euro 1.137,50 (millecentotrentasette/50) a titolo di indennizzo ai sensi di quanto previsto dall'art. 4 commi 1 e art. 13, comma 2 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per l'omessa attivazione del servizio voce e fibra. 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.

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

5. 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, 11/11/2022

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente
f.to Avv. Maria Cristina Cafini