

	Presidente Componenti	Gualtiero Mazzi Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto
--	--------------------------	---

Deliberazione n. 75 del 16 settembre 2020

OGGETTO: Definizione della controversia XXX di B.M. / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/239215/2020).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi		
Nerino Chiereghin		X
Fabrizio Comencini		X
Marco Mazzoni Nicoletti		
Luigi Perissinotto		

Preso atto altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di XXX DI B.M.del 04/02/2020 acquisita con protocollo n. 0051395 del 04/02/2020;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 15/05/2019 la Vodafone provvedeva unilateralmente alla disattivazione della rete telefonica 0424/529596 comprensiva di internet e pos. Nonostante i molteplici reclami e solleciti presentati, da ultimo pec da avv. S. C. Vodafone Italia Spa dd. 13 giugno 2019, ad oggi un nulla di fatto.

Tale disservizio ha creato e sta creando ingenti danni (stimati in Euro 7.000,00 alla data del 12 giugno scorso, a cui andranno aggiunti Euro 250,00 per ogni ulteriore giorno di ritardo sino al ripristino dei servizi, oltre alle spese legali) all'attività commerciale della suddetta ditta XXX di B.M., non essendo quest'ultima in grado di fornire il servizio di pagamento elettronico alla propria clientela, non essendo raggiungibile telefonicamente oltre a non avere accesso alla rete internet. Si chiede pertanto l'immediato ripristino dei servizi oltre al risarcimento di tutti i danni patiti e patienti.

Con memoria di replica depositata in data 09.04.20, l'utente ha precisato quanto segue:

In via pregiudiziale si rileva la totale assenza di una valida procura alle liti rilasciata a patrocinio avversario ai fini della rappresentanza, assistenza e difesa di Vodafone Italia S.p.A., nella pendente procedura azionata da XXX di B.M. Invero tra gli allegati avversari non risulta citato alcun mandato che la Società avrebbe dovuto rilasciare ai legali anche in vista della dimissione della memoria difensiva depositata. Alla luce di tali evidenze, è manifesto che i difensori agenti in questa sede non detengano in alcun modo il relativo ius postulandi, ovvero l'autonomia tecnica riferita all'attività da svolgersi nella procedura de qua. Le argomentazioni avversarie, pertanto, dovranno considerarsi come non formulate e/o come non validamente ed efficacemente formulate. Ne discende che, in assenza di effettiva contestazione avversaria, le ragioni sostenute dall'odierna istante dovrebbero trovare immediato riconoscimento. Qualora l'eccezione testé tenorizzata non dovesse trovare accoglimento, valga quanto segue. Le approssimative difese svolte da Vodafone Italia S.p.A. nel proprio atto datato 19 marzo 2020 sono palesemente infondate e la loro fallacia si manifesta palesemente non soltanto alla luce della documentazione già dimessa dall'odierna istante, ma anche sulla scorta delle inconferenti allegazioni ex adverso proposte All'epoca dei fatti in contestazione, la ditta XXX di B.M.era da anni cliente di Vodafone Italia S.p.A. (cod. cliente 7.1910501), avendo in essere un contratto per la somministrazione e fornitura della rete telefonica per il n. 0424/529596, internet e pos.

Senonché in data 15 maggio 2019, senza alcuna preventiva comunicazione, Vodafone Italia S.p.A. provvedeva unilateralmente ed arbitrariamente a disattivare i servizi forniti sull'assunto, reso noto solamente dopo le numerose rimostranze dell'utente, che su quest'ultima gravasse un insoluto.

In realtà tale preteso debito non risulta da alcuna fattura regolarmente emessa da controparte tant'è che, per l'appunto, la signora B. non veniva raggiunta da alcun avviso e/o sollecito di pagamento della predetta

somma. Tale non è certamente la fotocopiazione della schermata riportata dai legali di Vodafone Italia S.p.A. nel corpo della memoria dimessa e ciò perché l'estratto è privo di qualsivoglia valore probante sia

In ordine alla circostanza oggettiva che si pretende di dimostrare, sia in ordine al fatto che della pretesa comunicazione sia stata assicurata quanto meno la conoscibilità all'utente. Vero è, infatti, che controparte non produce l'estratto quale documento allegato al proprio scritto; va da sé, dunque, che esso, in quanto irrualmente introdotto, andrà espunto dagli atti e comunque non considerato ai fini istruttori.

Di contro è inconfutabile, perché risultante per tabulas che di fronte alla subita mancata erogazione dei servizi la signora B. abbia più volte formalmente chiesto spiegazioni a Vodafone Italia S.p.A., esplicitando che mai era stata avvisata di un eventuale insoluto a suo carico (peraltro, semmai, di portata assai modesta!) e che, per converso, avesse avuto rassicurazioni circa la regolarità della sua posizione.

Non di meno, nonostante il continuo e solerte interessamento dell'utente, Vodafone Italia S.p.A. è rimasta silente e ha pervicacemente mantenuto il suo contegno di diniego, aggravando i danni già sofferti dalla ditta XXX di B.M., noto negozio di abbigliamento in Bassano del Grappa (VI) la quale si è vista interrompere improvvisamente ed illegittimamente il servizio di somministrazione e fornitura della rete telefonica per il n. 0424/529596, internet e pos, impedendo alla clientela di poter pagare tramite pos e impedendo l'espletamento della regolare attività aziendale.

Ne discende la totale legittimità e fondatezza delle richieste svolte dall'odierna istante a maggior ragione considerata l'impossibilità per controparte di invocare l'osservanza ai dettami contrattuali posto che le condizioni generali di contratto dimesse risultano mancanti della sottoscrizione delle parti e dunque prive di qualsivoglia efficacia. Poiché, quindi, il documento è tamquam non esset lo stesso andrà espunto dal fascicolo con conseguente omessa dimostrazione delle asserite ragioni avversarie.

Fondata è altresì la richiesta risarcitoria formulata nell'interesse di XXX di B.M. posto che la corresponsione dei danni tutti subiti e subendi rientra tra le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva della posizione dell'utente - gravemente pregiudicata dalla condotta inottemperante di Vodafone - alla cui adozione l'Autorità adita può condannare la Società.

Quanto, infine, all'insoluto di Euro 421,74 ad oggi asseritamente gravante sulla ditta XXX, per tuziorismo difensivo se ne contesta il fondamento e la fondatezza non senza precisare, però, che essendo la circostanza totalmente sfornita di riscontro probatorio e non costituendo la base di una domanda riconvenzionale, il suo enunciato è totalmente ultroneo rispetto a petitum e causa petendi che connotano l'odierna procedura.

Richieste:

- i. indennizzo per la sospensione o cessazione del servizio Euro 450,00=(Euro 7,50x60 giorni);
- ii. indennizzo per la mancata o ritardata risposta ai reclami Euro 150,00 (Euro 2,50x60 giorni);
- iii. Euro 20.000,00= a titolo di risarcimento danni così come quantificati in sede di conciliazione per i pregiudizi tutti patiti e patienti dall'istante nell'esercizio della sua attività professionale oltre spese legali.

2. La posizione dell'operatore

VODAFONE dichiara quanto segue.

Orbene l'odierna esponente evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nella gestione della problematica de qua da parte di Vodafone. Nello specifico, difatti, si rileva che la scrivente società ha agito nel rispetto di quanto previsto e pattuito dalle condizioni generali di contratto, accettate dall'istante al momento della sottoscrizione della proposta di abbonamento.

Si precisa, invero, che in virtù dell'art. 6.3 delle summenzionate condizioni: "In caso di omesso pagamento entro 15 (quindici) giorni dal termine indicato in fattura, Vodafone avrà la facoltà di sospendere parzialmente il Servizio (impedendo le chiamate in uscita, con eccezione delle chiamate di emergenza di cui all' Art. 5.2, secondo e terzo paragrafo, nonché il Roaming Internazionale e il Roaming Satellitare). In caso di omesso pagamento entro 30 (trenta) giorni dal termine indicato in fattura, Vodafone potrà sospendere il Servizio integralmente. In caso di omesso pagamento entro 45 (quarantacinque) giorni dal medesimo termine, Vodafone potrà risolvere unilateralmente e di diritto, il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del c.c., decorsi 10 (dieci) giorni dal preavviso comunicato al Cliente a mezzo di lettera raccomandata, fatta salva ogni facoltà per il recupero dei corrispettivi non pagati, del materiale consegnato al Cliente e la facoltà di richiedere il risarcimento dell'ulteriore danno."

Vodafone, a ben vedere, ha preavvisato all'utente la sospensione specificando la presenza dell'insoluto con annesso invito ad eseguire il pagamento, come da schermata di seguito inserita. È d'uopo precisare, difatti, che successivamente all'emissione della fattura AI21136562 di euro 735,11 è stata emessa la fattura AL05068907, recante importo negativo di euro – 542,57, che non ha compensato integralmente il debito preesistente lasciando a carico dell'utente le somme relative ai canoni detratti gli importi per il recesso effettivamente rimborsati.

Nel merito, poi, si eccepisce 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 della richiesta risarcitoria del danno quantificata nell'importo di euro 20.000,00, poichè espressamente esclusa dalla normativa Agcom.

In relazione, invece, alla richiesta di indennizzo di euro 450,00 per la mancata fruizione dei servizi si precisa, come sopra comprovato, che in ogni caso Vodafone ha preavvisato, in virtù di quanto previsto dalla normativa di settore, la sospensione degli stessi. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 421,74. Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, per le seguenti motivazioni.

Preliminarmente si rigetta l'eccezione sollevata da parte ricorrente circa l'assenza totale di una valida procura alle liti rilasciata a patrocinio avversario ai fini della rappresentanza, assistenza e difesa di Vodafone Italia S.p.A, in quanto la stessa procura risulta depositata in atti.

Per quanto riguarda la richiesta **sub i)** si precisa quanto segue: Vodafone sostiene che la sospensione dell'utenza sia stata causata dal mancato pagamento della fattura n. AI21136562 di euro 735,11.

Si rileva, in proposito, però, che non è presente in atti alcun riscontro formale in merito all'asserito preavviso di sospensione se non un semplice screen-shot di una schermata di una piattaforma gestionale di Vodafone alla quale non può essere riconosciuto, in questa sede, alcun valore probatorio. A tal proposito si rammenta che pur in presenza di una morosità in capo all'utente e di clausole contrattuali quali, nello specifico, l'art. 6.3 delle CGC (che contempla la facoltà dell'operatore, in caso di omesso pagamento, di sospendere il servizio in uscita entro 15 gg dal termine indicato in fattura) resta fermo per il gestore di garantire all'utente un adeguato termine di preavviso. Secondo la Delibera Agcom n. 31/12/CIR in assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente (ed in particolare in assenza di prova del preavviso di sospensione), la sospensione dell'utenza deve considerarsi illegittima.

Poiché in merito ai lamentati periodi di sospensione dei servizi fonia e dati così come indicati dall'istante, non vi è contestazione da parte dell'operatore, si ritiene che i fatti dedotti dall'utente debbano essere considerati integralmente provati.

Per quanto sopra quindi si accoglie la richiesta di indennizzo, di cui al combinato disposto degli artt.5 e 13 del Regolamento sugli indennizzi (Delibera Agcom n. 347/18/CONS.) che viene così determinato: 95 (novantacinque) giorni complessivi di disservizio (dal 16.05.19 - data della prima segnalazione fatta tramite PEC dall'utente al Gestore, al 19.08.19 – data della presentazione dell'istanza di conciliazione UG/163127/2019) per € 7,50x2 (in quanto trattasi di utenza business) x 2 (due servizi, fonia ed internet, dato per altro non contestato da Vodafone) per una somma complessiva pari a € 2.850,00=.

Per quanto riguarda la richiesta **sub ii)** si ritiene che la stessa possa essere accolta, in quanto ai reclami scritti (PEC) prodotti in atti dal ricorrente (del 16.05.19, del 21.05.19 e del 12.06.19) Vodafone non ha fornito prova di averli formalmente riscontrati, di tal ché si ritiene che ricorrano in presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 12 del sopra citato Regolamento sugli indennizzi, nella sua quantificazione massima di € 300,00=.

Per quanto riguarda le richieste di cui al punto **sub iii)** si ritiene che le stesse non possano essere accolte: relativamente alla richiesta di risarcimento danni si rileva che, ai sensi dell'art. 20, commi 4 e 5 del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria essendo, viceversa, limitata agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle Carte dei Servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o dalle delibere dell'Autorità. Resta, infatti, salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il risarcimento del danno e quindi, la domanda di risarcimento dei danni morali e materiali è da considerarsi inammissibile. Per quanto concerne, infine, il rimborso delle spese per la

consulenza legale, si rileva che le stesse sono del tutto generiche e non comprovate da alcuna documentazione e quindi sono da rigettare.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. la società VODAFONE ITALIA S.p.A. è tenuta pertanto, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento:
 - a. a corrispondere l'importo di € 2.850,00= a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio;
 - b. a corrispondere l'importo di € 300,00= a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo;
2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente
Dott.ssa Carla Combi

Il Presidente
Avv. Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante
Dott.ssa Carla Combi