

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

Deliberazione n. 24 del 17 marzo 2021

OGGETTO: Definizione della controversia Z. A. – VODAFONE ITALIA s.p.a. (GU14/315398/2020).

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	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

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 dell'utente Z. A., del 10/08/2020 acquisita con protocollo n. 0340458 del 10/08/2020;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Dopo la sottoscrizione del contratto online con la Vodafone, l'utente riceve una chiamata da un operatore che si spaccia per Vodafone chiedendo se il modem era già arrivato perché c'era ancora tempo per cambiare tipo di contratto, ma al termine della chiamata l'utente capiva che si trattava, in realtà, di un operatore che proponeva una offerta TIM.

Riceve una seconda chiamata da un operatore che si spaccia per Vodafone, con tanto di nome e codice operatore, il quale comunica che dai test effettuati non è possibile concludere il contratto e quindi da quel momento la sottoscrizione online era conclusa, annullando il contratto sottoscritto online. Un'ora dopo riceve una chiamata da un operatore che offre la linea TIM perché superiore alla Vodafone che prevedeva, anche, la banda larga.

Questo ha insospettito l'utente il quale ha chiamato il 190 (call center Vodafone) il quale, però, conferma che l'attivazione stava proseguendo e che tutto era regolare invitandoli, qualora ci fossero state altre telefonate da sedicenti operatori, di non rispondere mai utilizzando le parole sì, ok... In data 16/02/2020 (9:00 di domenica mattina) l'utente riceve l'ennesima telefonata, alla quale risponde di non essere interessata. Dieci minuti dopo la stessa operatrice si rivolge alla figlia dell'intestatario dicendo che se non avesse ascoltato avrebbe staccato il servizio e così ha fatto.

L'utente scopre che il distacco, secondo quanto comunicatole dall'operatore Vodafone, sarebbe dovuto a chiamate di 30 minuti verso un numero Tim ai fini di autoricarica. In data 16/02/2020 il figlio della ricorrente invia una PEC che però non viene considerata perché “è necessario che la segnalazione pervenga dal soggetto titolare dell'utenza”. In data 03/03/2020 l'utente avvia la proceduraGU5/252213/2020 per l'adozione di un provvedimento temporaneo.

L'utente invia PEC in data 12/03/2020, in data 14/04/2020 ed in data 21/04/2020. Il servizio voce e il servizio adsl/fibra sono stati riattivati, mentre ma il servizio sim dati no. In data 07/05/2020 l'utente viene informato che (dopo 56 giorni) i servizi sono attivi e che erano stati disattivati per “traffico non regolare” In data 07/05/2020 l'utente invia un'altra PEC per avere spiegazioni, ma senza ricevere risposta.

In data 14/05/2020 (dopo 95 giorni di sospensione amministrativa) viene attivata anche la sim dati.

L'utente chiede:

- i. l'indennizzo per ogni giorno di sospensione della linea voce, linea fibra e scheda SIM internet;
- ii. l'indennizzo per il ritardo della risposta alla PEC del 12/03/2020 e dalla mancata risposta della PEC del 07/05/2020;
- iii. il rimborso delle fatture pagate in assenza di servizio;
- iv. il risarcimento del danno per essere stato accusato di utilizzare il servizio per autoricarica di numeri TIM

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, in riferimento alle contestazioni avanzate dall'utente, evidenzia la carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio subito dall'utente. Invero l'istante si limita ad indicare un arco temporale nel quale si sarebbero verificate varie tipologie di disservizi che, semplicemente, elenca in via del tutto generica ed approssimativa.

Orbene la genericità delle affermazioni dell'istante è, altresì, comprovata dall'analisi letterale delle richieste avanzate. Vodafone, pertanto, contesta le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver

compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi.

Né, tanto meno, la Sig.ra Z. ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente.

E', quindi, palese il mancato adempimento da parte dell'utente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore.

Ad ogni buon conto si pone in rilievo che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risulta essere mai pervenuto all'odierna esponente in relazione a tale problematica. A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle suddette condizioni, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione.

In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente, come confermato dalle suddette condizioni. A sostegno di tale ultima eccezione, va richiamata una recentissima pronuncia del Co.Re.Com. Puglia (Del. N. 22 del 17/04/2017).

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.

Parimenti rilevante è il diritto di difesa dell'operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto giuridico il quale non deve essere in nessun caso leso. Per permettere, quindi, al Gestore 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.

Per completezza, inoltre, sempre in tema di reclamo, è opportuno ribadire che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, l'utente ha in ogni caso l'onere di presentare reclamo per addebiti non riconosciuti entro 45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano ed il Tribunale di Roma, rispettivamente, con le sentenze n. 12054/12 e n. 9292/12, considerando come accettate le fatture non contestate.

Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto Vodafone 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 narrative.

3. Motivazione della decisione

In primo luogo si rileva che dalle fatture e dall'offerta commerciale prodotte in atti, l'oggetto del disservizio lamentato dall'utente riguarda esclusivamente la linea voce 04243XXXX, con relativo servizio Fibra ("senza limiti fino a 200 Mega in FTTC).

In secondo luogo si evidenzia che le pec allegate dall'utente al fascicolo documentale, oltre ad essere sprovviste di data, sono altresì sprovviste delle relative ricevute di consegna attestanti l'effettiva ricezione delle stesse da parte di Vodafone, di tal ché quelle stesse pec non possono in alcun modo essere valutate a fini istruttori.

Si ritiene pertanto opportuno considerare, a fini istruttori, come unico e formale reclamo, il Formulario UG/252200/2020 che il ricorrente ha presentato in data 03.03.2020, contestualmente alla richiesta di provvedimento temporaneo GU5/252213/2020 finalizzata alla riattivazione, appunto, della sola linea 04243XXXX.

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

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si precisa quanto segue: gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare continuo e senza interruzioni nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali; gli utenti

devono, quindi, essere tenuti indenni dalle conseguenze pregiudizievoli di qualsiasi disattivazione di servizi che non sia stata preventivamente richiesta. In caso di contestazione, infatti, ove l'operatore non sia in grado (come nel caso de quo) di dimostrare, nelle dovute forme, la ricezione di una richiesta dell'utente ovvero non la sussistenza di eventuali problematiche tecniche, non imputabili all'operatore stesso, che hanno determinato la disattivazione, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle predette problematiche, l'utente stesso ha diritto a vedersi riconosciuto un congruo indennizzo.

Per quanto specificato in premessa si ritiene che vada, quindi, riconosciuto l'indennizzo di cui al combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13, commi 1 e 2, che viene così quantificato: € 294,00 per il servizio voce (€ 6,00 x 49 giorni - dal 03.03.2020 - data della presentazione dell'istanza di conciliazione UG/252200/2020 - al 21.04.2020, data in cui Vodafone, in risposta al provvedimento temporaneo GU5/252213/2020 del 17.03.20, dichiara che le linee sono attive) e € 392,00 per il servizio Fibra (FCCT) (€ 6,00 x 1/3 x 49 giorni), per una somma complessiva pari, quindi, a € 686,50=.

In relazione alla richiesta sub ii) relativa all'indennizzo per mancata risposta ai reclami si precisa quanto segue: l'unico reclamo che possa considerarsi tale è, come sopra specificato, il Formulario UG/252200/2020 del 03.03.20. Secondo quanto prevedono le linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (approvate con delibera n. 276/13/CONS) l'indennizzo per mancata risposta al reclamo deve essere calcolato a partire dalla scadenza del termine stabilito dal contratto o dalla Carta dei Servizi, che nel caso di Vodafone, prevede un termine di 45 giorni al massimo e fino al ricevimento di un'adeguata risposta dell'operatore. Nel caso de quo, alla richiesta dell'utente di avere spiegazioni circa i motivi del disservizio, Vodafone risponde con nota del 07.05.2020 e quindi si ritiene che il Gestore sia tenuto a corrispondere l'indennizzo di cui all'art. 12 del regolamento sugli indennizzi, pari ad un importo di € 50,00= calcolati nella misura di € 2,50 al giorno per 20 giorni, a partire dal 17.04.2020 (45^a giorno successivo al 03.03.2020 – data di presentazione dell'UG/252200/2020) al 07.05.2020 (data della predetta nota di Vodafone).

Per quanto riguarda la richiesta di rimborso delle fatture pagate in assenza di servizio, di cui al punto sub iii) si ritiene che la richiesta possa essere accolta in parte, come di seguito precisato: per quanto riguarda la fattura n. AM02129799 del 29.01.2020 (di € 15,79) relativa al periodo di fatturazione 8 gennaio 2020 – 23 gennaio 2020, si ritiene che, essendo la stessa relativa ad un periodo in cui l'utente non era disservito, non vi sia diritto ad alcun rimborso. Per quanto riguarda, invece, la fattura n. AM06365230 del 27.03.2020 (di € 41,96) relativa al periodo di fatturazione 24 gennaio 2020 – 23 marzo 2020, si ritiene che l'utente, per quanto precisato ai punti precedenti, abbia diritto al rimborso del 50% della stessa, pari quindi a € 20,98.

Per quanto riguarda, infine, la richiesta sub iv) si ritiene che la stessa integri, ad ogni effetto, gli estremi di una richiesta di risarcimento del danno che, come tale, esula dalla competenza del Corecom.

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. l'accoglimento parziale dell'istanza di Z. A.. nei confronti di VODAFONE ITALIA S.p.A.

La società VODAFONE ITALIA S.p.A. è tenuta pertanto:

- a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 686,50= a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e Fibra;
- a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 50,00= a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 20,98 a parziale rimborso della fattura n. AM06365230 del 27.03.2020.

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