

DELIBERA N. 28 - 2022

**XXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/326087/2020)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 18/07/2022;

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*” e s.m.i.;

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 delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

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;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

Viste le delibere n. 683/20/CONS del 17/12/2020 e n. 374/21/CONS del 18/11/2021 con cui il Consiglio dell'Autorità ha disposto la proroga dell'Accordo Quadro del 28 novembre 2017;

Viste le delibere n. 203 del 29/12/2020 e n. 221 del 29/12/2021 dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte con cui si è preso atto delle proroghe dell'Accordo quadro del 28 novembre 2017 e si sono accettate, per quanto di competenza, le suddette proroghe;

VISTA l'istanza di XXX del 14/09/2020 acquisita con protocollo n. 0372818 del 14/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'atto introduttivo, in relazione all'utenza XXX rappresenta quanto segue: "nonostante circa 200 segnalazioni telefoniche dell'istante, il disservizio dell'interruzione della linea voce, ma soprattutto DATI, non è stato a tutt'oggi risolto."

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1. riattivazione linea voce + dati (XXX);
2. storno fatture emesse da data disservizio;
3. equo indennizzo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

"- 1 Vodafone pone in rilievo l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio. La scrivente società, difatti, evidenzia di aver gestito le segnalazioni tecniche inoltrate dall'utente e riguardanti asseriti malfunzionamenti, come visibile dalle schermate inserite. A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, art. 9, in ogni caso: "I servizi vengono erogati da Vodafone in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento di conclusione del contratto." (cfr. all. 1). Non si ravvisano, pertanto, in forza di ciò, errori o anomalie nell'erogazione dei servizi de quibus.

- 2 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 di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente.

- 3 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 260,05. Vodafone, inoltre, rileva che nel mese di gennaio 2020 è stato attivato lo sconto del 100% per due mesi, come visibile dalla fattura XXX del 12.3.2020 (cfr. all. 2).

- 4 La scrivente società, infine, rappresenta di aver avvisato l'istante dei tentativi di contatto telefonici non andati a buon fine, come da comunicazione allegata (cfr. all. 3). Ad oggi, tuttavia, non si rinviene alcuna richiesta di recesso o di migrazione. 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. Repliche istante

L'istante ha poi replicato alla suddetta memoria del gestore nei termini che seguono:

“Il riscontro fornito da Vodafone al precedente reclamo - con cui si conferma l'asserita debenza della somma di € 260.05 fatturata all'istante sig. XXX dal novembre 2019 ad oggi (6 novembre 2019, data della proposta negoziata al telefono per l'introduzione della 'fibra'/ 18 novembre 2019 data inizio sconnessione completa, sia della fibra negoziata sia del servizio fonia + dati ADSL Vodafone in precedenza funzionante per l'utenza XXX perdurante fino ad oggi) - in base all'assunto per cui “nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio” è del tutto smentita, a livello fattuale, da quanto ammesso da Vodafone stessa in sede di GU5, per cui “a seguito di verifiche effettuate, è emerso che la linea è stata dichiarata non esercibile”. Tale riscontro (del 28 gennaio 2020, in fascicolo GU5) è successivo, come data, alla schermata prodotta da Vodafone nella sua memoria (pag.2) in cui si afferma che l'operatore abbia “gestito [il 21 novembre 2019, ma certo non risolto! ndr] le segnalazioni tecniche inoltrate dall'utente e riguardanti asseriti malfunzionamenti” e sgombra dunque ogni dubbio sulla raggiunta prova fattuale della mancata connessione “fibra” dell'istante a far data dal

novembre 2019 ad oggi. Aggiunge Vodafone, sempre nella sua memoria (pag. 3), citando le “condizioni generali di contratto” art. 9 che “I servizi vengono erogati da Vodafone in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento di conclusione del contratto” e che “Non si ravvisano, pertanto, in forza di ciò, errori o anomalie nell’erogazione dei servizi de quibus”: tale conclusione risulta del tutto smentita dai fatti ammessi in sede di GU5, che evidenziano – invece - la macroscopica anomalia nella (non) fornitura del servizio ‘fibra’, sin dagli inizi indebitamente proposto in proseguo ineseguito e pur tuttavia fatturato a titolo di “Internet Unlimited Family Plus“ (condizioni generali indicate infra, come da fattura esemplificativa). Proprio quanto asserito da Vodafone che, ex art. 9 Condizioni generali del contratto, “I servizi vengono erogati da Vodafone in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento di conclusione del contratto” costituisce semmai un argomento contro la condotta di Vodafone in sede pre-contrattuale e contrattuale; Vodafone, come è emerso, ha infatti provveduto ad inoltrare una proposta contrattuale per un servizio che era del tutto impossibilitata a fornire (a quell’indirizzo e in quella località, pur disponendo dei dati personali del medesimo, con conseguente possibilità di verifica della suscettibilità dell’introduzione o meno della ‘fibra’!). Tale fatto integra pienamente una scorrettezza nella conduzione delle trattative (art. 1337 c.c), in totale violazione della buona fede oggettiva; tale buona fede esige, infatti, che siano proposti solo ed esclusivamente servizi suscettibili di essere resi, anche mediante verifiche disponibili agli operatori (vd. infra, <https://maps.agcom.it/>), e su cui adeguatamente formare il proprio personale di primo contatto negoziale. Anche sul punto della dinamica nella negoziazione Vodafone non risulta, infatti, in re ipsa, aver attivato alcun meccanismo di controllo a tutela del consumatore (in generale, e del sig. XXX in particolare) come potrebbe essere quello di teleselling evidenziato infra a titolo di esempio di good practice in linea con quanto prescritto da principi generali di buona fede ex 1337 cc, specificati nella normativa del codice del consumo, e, per la competenza di AGCOM, dalla Delibera C179/03, All. A, art. 3 c2,4,5; art.4 c1,2,3 a,b,c,d; art.5 c1,2,4; art. 8 c3; art.9, - di cui al nostro precedente testo GU14 – articolato che si invita Vodafone a conoscere stante l’obiezione nelle memorie prodotte che “Manca una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM”); proprio circa l’attivazione di una dinamica negoziale che comporti un vaglio scritto da parte dell’utente della proposta ricevuta, con diritto al ripensamento, o comunque alla verifica che i servizi proposti non possono essere forniti per impossibilità tecnica, nel caso di specie Vodafone non ha fornito alcuna prova, stante – in primis – la mancata fornitura del contratto al sig. XXX. Di un tale processo di controllo fattuale scritto, dunque, al sig. XXX non è stata mai fornita l’opportunità ma si è trovato non solo impossibilitato a fruire del servizio promessogli (con un contratto nullo per impossibilità dell’oggetto, e quindi non certo generativo di obbligazioni come quelle risultanti in fattura) ma altresì deprivato dell’esecuzione contrattuale ‘previgente’ e di cui ha fino ad oggi, invano, chiesto il ripristino stante, ex art. 4 delle medesime condizioni generali di contratto, la facoltà per “Vodafone [per i servizi ADSL] di effettuare l’aggiornamento alla migliore tecnologia disponibile” dato il perdurante interesse contrattuale all’esecuzione di un qualsivoglia contratto (fibra o adsl) che spiega pertanto – come in memoria di Vodafone (pag. 4) – la ragione per cui il sig. XXX non abbia mai operato

“alcuna richiesta di recesso o di migrazione”. Il tentativo di contatto che Vodafone afferma di aver tentato infruttuosamente il 15 e 16 gennaio 2020 (allegato 3 in fascicolo inserito da Vodafone) si spiega agevolmente con la totale sconnessione a far data dal 18 novembre 2019 del numero de quo, ad ulteriore riprova di quanto lamentato dall’istante e che fonda dunque la sua pretesa all’indennizzo, come da Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS ex art.6 per la “completa interruzione del servizio per motivi tecnici” perdurata – allo stato – un intero anno (365 x6 = 2190 €), salvo lo storno delle fatture emesse per un servizio non reso oltre che la ribadita richiesta di ripristino mediante intervento tecnico di una qualsivoglia connessione, da Vodafone mai operata neppure per tramite di un contatto con la scrivente associazione al ricevimento del reclamo del 19/12/2019 (in fascicolo). Per quanto sin qui esposto, a nome dell’istante sig. XXX, la scrivente associazione reitera l’istanza proposta, contestando, altresì, le affermazioni di Vodafone con conseguenziale, integrale, richiesta di rigetto delle eccezioni ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa.”

3. Motivazione della decisione

Sul rito

L’istanza soddisfa i requisiti di cui all’art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile.

Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulata dalla ricorrente può trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

La parte ricorrente ha rappresentato di avere aderito telefonicamente, in data 6/11/2019, ad una proposta di variazione contrattuale per l’attivazione dei servizi Voce e Dati con tecnologia Fibra, ma che il 18/11/2019 si è verificata una sospensione degli stessi a cui non è seguita alcuna riattivazione da parte del gestore.

A tal proposito l’operatore telefonico asserisce di avere gestito le segnalazioni tecniche inoltrate dall’utente e riguardanti malfunzionamenti, meglio descritti nella schermata allegata al fascicolo documentale, dove risulta di particolare interesse la segnalazione effettuata dall’utente in data 21/11/2019 con risoluzione il 28/11/2019, ricadente nel periodo in cui l’operatore avrebbe dovuto attivare il servizio Fibra.

Il gestore aggiunge, inoltre, di non avere ravvisato errori e anomalie nell’erogazione dei servizi in virtù di quanto previsto dall’ art. 9 delle Condizioni generali di contratto: “I servizi vengono erogati da Vodafone in base a soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento di conclusione del contratto”.

Tale circostanza veniva successivamente smentita dall’istante nel reclamo inviato in data 19/12/2019 in cui ribadiva la totale sospensione dei servizi Voce e Dati a far data dal 18/11/2019.

Solo il 28/01/2020, in seguito al provvedimento temporaneo del Corecom emesso in data 30/12/2019, il gestore informava l’istante circa l’impossibilità di fornire il servizio

dichiarando che la linea non era esercibile e suggerendo la migrazione verso altro operatore.

Dalla documentazione presente in fascicolo, non risulta infatti provato che l'istante abbia ricevuto tempestiva informazione in ordine alla sussistenza di un impedimento tecnico per l'attivazione dei servizi. Gli unici tentativi di contatto del 15 e 16 gennaio 2020 da parte del servizio clienti all'indirizzo email catemalvicini@gmail.com risultano falliti, come emerge dalle stesse produzioni dell'operatore.

Il sig. XXX, pertanto, si è trovato nell'impossibilità di usufruire del servizio fibra oggetto del contratto e Vodafone non è stato in grado di riattivare i servizi con la precedente tecnologia, come da richiesta avanzata dal medesimo.

Appurato, quindi, che la linea è stata dichiarata "non esercibile" e che di fatto non è stato possibile riattivare i servizi, l'oggetto della richiesta di cui al punto 1) non è tecnicamente fattibile e, pertanto, la stessa non può essere accolta.

Al contrario può essere riconosciuto un indennizzo, come da richiesta avanzata al punto 3) e precisata nelle memorie di replica da parte istante, riconducibile all'art. 6, comma 1 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS che espressamente dispone: "In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a €. 6,00 per ogni giorno di interruzione".

Pertanto, trattandosi di due servizi non accessori, ovvero voce e dati, si ritiene che l'operatore Vodafone sia tenuto a corrispondere, dal 19/12/2019 (data presentazione reclamo) al 27/02/2020 (all'informativa del 28/01/2020 sono aggiunti ulteriori 30 giorni necessari per procedere alla migrazione dell'utenza) la somma complessiva di €. 840,00, così calcolata: gg. 70 di disservizio x €. 6,00 al giorno x 2 servizi (Voce e dati).

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 25 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, ne consegue che l'indennizzo come sopra determinato dovrà essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto 2), di storno delle fatture emesse dalla data del disservizio, risulta accoglibile per le stesse motivazioni di cui sopra.

Infatti, nelle fatture risulta contabilizzato il servizio "Super Internet Unlimited Family Plus", mai attivato. Pertanto, benché il gestore avesse già provveduto ad attivare uno sconto del 100% per due mesi visibile sulla fattura XXX del 12/3/2020, si ritiene che debba, altresì, procedere a regolarizzare la posizione amministrativa e contabile con lo storno dell'insoluto ad oggi presente.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

che, in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXX, la società Vodafone Italia S.p.A. (Ho Mobile - Teletu), nella persona del legale rappresentante pro tempore è tenuta a:

- corrispondere tramite assegno bancario o bonifico, a titolo di indennizzo per interruzione dei servizi, la somma di euro 840,00, oltre gli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo;
- stornare l'insoluto ad oggi presente e regolarizzare la posizione amministrativo-contabile.

Respinge la domanda sub 1).

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

Torino, 18/07/2022

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli