

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 20 del 22 MARZO 2022

OGGETTO: Definizione della controversia A. I. C. / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/437020/2021)

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
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*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 il Dott. Maurizio Santone, 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 A. I. C. del 25/06/2021 acquisita con protocollo n. 0282969 del 25/06/2021;

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

L'utente dichiara di aver fatto segnalazioni per diversi problemi legati sia alla fatturazione errata rispetto al contratto pattuito, che a disservizi e relativo rimborso; ma non solo non ha ricevuto risposta, addirittura in seguito al passaggio da adsl a fibra che era stato garantito come completamente gratuito, ha trovato un aumento di costi in fattura.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. L'annullamento di tutte le fatture non pagate in quanto tutte le fatture pagate in precedenza risultavano ingiustificatamente più alte di quanto concordato nel contratto;
- ii. l'annullamento della fattura di chiusura in quanto non è mai stata richiesta l'attivazione di un nuovo servizio ma solo il passaggio a fibra;
- iii. l'indennizzo per il periodo passato senza internet in seguito alla disattivazione della linea (dal 13/05/2021 al 25/05/2021);
- iv. l'indennizzo per il mancato servizio notificato a dicembre

2. La posizione dell'operatore

Vodafone evidenzia 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 a favore della Sig.ra C. e nella relativa fatturazione. Nello specifico, ad ogni buon conto, l'odierna esponente precisa che l'utente, in data 20.6.2020, ha richiesto il trasloco dell'utenza di rete fissa 0444123XXXX. A ciò si aggiunga, altresì, che la scrivente società ha regolarmente comunicato la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali con la fattura AL13668276, in ossequio alla normativa di settore. Con tale comunicazione, inoltre, Vodafone si è resa disponibile, qualora il cliente non avesse accettato le modifiche de quibus, a migrare e/o disattivare l'utenza 0444123XXXX in esenzione costi. Tuttavia, invero, nessuna comunicazione risulta pervenuta in tal senso. L'odierna esponente, oltre a ciò, pone in rilievo di aver gestito, con esito positivo ed entro le tempistiche previste dalla normativa di settore, l'unica segnalazione inviata dall'utente. Per mero tuziorismo difensivo, poi, si pone in rilievo che la presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi o altro assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. Si richiama, a tal riguardo, l'approfondita raccolta di provvedimenti emanati dall'Agcom che confermano l'orientamento, ormai consolidato, secondo il quale gli indennizzi, nei casi in cui sia stata accertata l'effettiva responsabilità del gestore, devono essere riconosciuti a far data dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n. 65/15/CIR, n. 22/16/CIR). La presenza di reclami è, altresì, dirimente ai fini della delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile. In una recentissima pronuncia, difatti, l'Agcom, pur accogliendo in modo parziale le richieste di indennizzo dell'utente, le ha circoscritte proprio sulla base della presenza dei reclami: Nel merito, poi, si eccipe 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. In ultima analisi si 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. In relazione, poi, al grado di colpa in cui si attua la negligenza del creditore, deve essere rilevato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 520,23. 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. In via subordinata, infine, Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 520,23.

3. Motivazione della decisione

Si deve innanzitutto rilevare che non risulta assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". La delibera n. Agcom 70/12/CIR, ha stabilito, inoltre, che in materia di onere della prova, "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente".

Si rileva, infatti, un'evidente carenza documentale: l'utente non ha prodotto agli atti alcuna documentazione che possa consentire una valutazione corretta delle doglianze.

Non sono state prodotte in atti dal ricorrente, né la copia del contratto stipulato, né tantomeno le fatture contestate (l'utente si è limitato ad allegare dei semplici screen-shot dell'elenco delle fatture contestate) impedendo di esprimere una valutazione, nel dettaglio, nel merito di quali siano i contenuti del contratto e dell'offerta, nonché l'eventuale discrepanza tra quanto effettivamente fatturato dal gestore e quanto, invece, stabilito dal contratto stesso.

Gli aumenti tariffari contestati in modo generico e non dettagliato dal ricorrente, possono trovare il loro fondamento nella fattura n. AL13668276 del 20 luglio 2019 in cui viene chiaramente comunicato che l'offerta "*Internet Unlimited*" avrebbe subito un aumento di € 2,99 al mese, con la possibilità per l'utente, qualora non avesse accettato tale aumento, di recedere dal contratto o di passare ad altro operatore mantenendo la medesima numerazione, senza dover pagare penali o costi di disattivazione, facoltà che però, l'odierno ricorrente, non ha esercitato. Per quanto concerne le richieste del ricorrente si evidenzia quanto segue:

In relazione alla richiesta sub i) di annullamento di tutte le fatture non pagate, si ritiene che per quanto sopra precisato, tale richiesta non possa essere accolta in quanto totalmente sprovvista di adeguato supporto documentale nella misura in cui, come detto, l'utente non ha prodotto alcuna fattura.

Per quanto concerne la richiesta sub ii) di annullamento della fattura di chiusura in quanto non è mai stata richiesta l'attivazione di un nuovo servizio ma solo il passaggio a fibra, la stessa viene rigettata per le medesime motivazioni di cui al punto sub i) di cui sopra.

Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per il periodo dal 13/05/2021 al 25/05/2021 passato senza internet in seguito alla disattivazione della linea si rileva quanto segue: negli screen shot aventi ad oggetto l'interlocuzione tra l'utente ed il sistema di assistenza on line di Vodafone (denominato TOBi) si parla di un

disservizio occorso nel periodo compreso tra il 21.12.20 ed il 02.01.21, senza per altro che ne venga specificata la tipologia (interruzione, malfunzionamento).

Nella richiesta de quo, l'utente, tra l'altro, cita un disservizio avvenuto, invece, nel periodo 13.05.21 – 25.05.21: trattasi, evidentemente, di un episodio diverso e successivo (rispetto a quello occorso tra il 21.12.20 ed il 02.01.21) in relazione al quale, per altro, non è presente in atti alcun reclamo o contestazione, in violazione di quel principio in virtù del quale, in presenza di qualsivoglia malfunzionamento, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente.

Secondo quanto espresso dall'Agcom, assurge a principio generale quello secondo cui, a fronte di qualsivoglia disservizio, l'utente è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica.

La discrepanza tra quanto indicato nella descrizione dei fatti e quanto indicato invece nella richiesta, per quanto riguarda il disservizio lamentato, unitamente all'assenza di reclami, induce a non ritenere accoglibile la richiesta di indennizzo.

Per quanto riguarda, infine, la richiesta sub iv) di indennizzo per il mancato servizio notificato a dicembre, si evidenzia che la stessa risulti formulata in maniere generica e quanto meno imprecisa, di tal chè risulta oggettivamente impossibile farle rientrare nel novero di una delle fattispecie di indennizzo espressamente previste dal Regolamento indennizzi (allegato A, delibera Agcom n. 347/18/CONS.) e quindi si ritiene che non possa venire accolta.

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. Di rigettare l'istanza di C. A. nei confronti di VODAFONE ITALIA S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
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.

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.

Il Dirigente

Dott. Maurizio Santone

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

Arianna Barocco