

DELIBERA N. 078/2023/CRL/UD del 24/02/2023
D. BXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/128779/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 24/02/2023;

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 D. BXXX del 28/05/2019 acquisita con protocollo n. 0230463 del 28/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Con istanza del 28.5.2019, contro Vodafone Italia spa, l’istante lamentava quanto segue: “Cliente Vodafone da anni chiedo i primi di Giugno 2018 trasloco della linea 06524xxx, in quanto devo cambiare abitazione. L’operatrice del call center non mi permette di fare il trasloco e mi fa chiudere la linea in essere attivando una nuova linea 0687xxx, nella nuova abitazione, garantendomi lo stesso servizio agli stessi costi. Sin dal primo momento il servizio voce ed internet ha malfunzionato e in alcuni momenti la linea voce ed internet mi e' stata anche sospesa senza giustificato motivo. Ho sporto immediatamente reclamo al numero verde ma senza ottenere alcun tipo risposta e di riscontro risolutivo al problema. Mi arriva fattura n A1142xxx per un servizio di cui non ho mai usufruito di € 73,23. Ormai stremato dai continui reclami ai quali non ho avuto riscontro decido di recedere e di passare ad altro operatore e mi arriva fattura n A1182xxx di € 244,58 con costi di recesso indebiti.” - Disservizi segnalati: 1. 06877xxx Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 15/06/2018, Data riscontro: Non risolto) 2. 068xxx Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 15/06/2018, Data risoluzione: Non risolto) 3. 0687766944 Addebito dei costi di recesso/disattivazione 4. 0687xxx Contestazione fatture (Data reclamo: 15/08/2018) 5. 06877xx Altro Richiedeva pertanto: Indennizzo per mancata risposta ai reclami, indennizzo per malfunzionamento del servizio, storno integrale dell’insoluto ed il riconoscimento delle spese di procedura.

2. La posizione dell’operatore

L’Operatore Vodafone, ritualmente costituitosi nel procedimento a mezzo memoria difensiva di parte, eccepiva che: in data 25 Maggio 2018 il BXXX ha contattato il call center al fine di procedere al trasloco della linea fissa, e con registrazione vocale, ha accettato il passaggio dalla connettività fibra ad adsl, con relativo cambio di piano tariffario. Successivamente, poi, l’utenza presso il nuovo indirizzo dell’istante ha presentato una problematica di mancanza di connettività e per tale motivo, è stato aperto un ticket tecnico in data 21 Giugno, che ha evidenziato un problema delle infrastrutture di proprietà di altro gestore. A seguito dell’intervento del servizio tecnico del gestore competente, il problema lamentato è rientrato ed il ticket è stato chiuso in data 26 Giugno 2018. L’istante ha contestato i costi di attivazione

presenti nella fattura del 4 Agosto 2018, che però risultano essere stati correttamente imputati per i periodi di competenza. In data 19 Luglio 2018 il ricorrente ha inviato comunicazione a mezzo pec con cui ha eseguito il recesso dal contratto in essere. Con una successiva fattura di Ottobre 2018, Vodafone ha richiesto i costi relativi al contributo di attivazione dell'offerta casa. Relativamente alla richiesta di modifica delle preferenze in materia di comunicazioni personali e trattamento dei dati personali, Vodafone ha provveduto a fornire riscontro (allegato 4) in data 4 Agosto 2018. Ad oggi l'utente risulta disattivo ed è presente un insoluto di euro 134,92.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, 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 per le motivazioni di seguito evidenziate. Il Regolamento Agcom ex delibera 179/03/CSP pone a carico di tutti gli operatori di TLC, a tutela della trasparenza nei confronti della clientela, di pubblicare i recapiti dedicati esclusivamente all'ascolto ed all'interlocuzione con il cliente, al fine di garantire un'assistenza puntuale. In particolare l'art 8 del citato Regolamento prevede espressamente il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica al proprio operatore, il quale mette a disposizione un servizio dedicato alla clientela e pubblica, attraverso la Carta Servizi sempre aggiornata ed accessibile sul proprio sito, le modalità ed i recapiti per la presentazione del reclamo; tali indirizzi possono essere anche reperiti in apposite sezioni del sito, o pubblicati su ciascuna fattura o forniti all'atto di adesione al contratto con le condizioni generali di abbonamento. Alla correttezza e trasparenza imposta al gestore nella gestione dei rapporti con la clientela, corrisponde simmetricamente un onere di correttezza e buona fede nell'esecuzione del rapporto contrattuale da parte dell'utente, il quale ai fini di una valida ed efficace interlocuzione e assistenza con il gestore, ha certamente l'onere di rivolgersi agli uffici a ciò preposti. L'utente non ha dato prova di aver messo in mora il gestore limitandosi, all'interno del fascicolo del procedimento a muovere le sue contestazioni, comunque generiche. Sul punto l'orientamento dell'AGCOM e dei CORECOM non lascia spazi interpretativi. In tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore qualora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione" (per tutte valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). La mancanza di opportune segnalazioni o reclami in ordine ai presunti disservizi patiti, pertanto, assume un particolare rilievo in questa sede, secondo quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della richiamata delibera n. 179/03/CSP che pone in diretta correlazione l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del



servizio con l'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. Chiarisce infatti l'Autorità (v. ex multis delibera n. 69/11/CIR) che in presenza di qualsivoglia malfunzionamento l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. Per tutto quanto sopra esposto, non rinvenendosi agli atti alcun reclamo, la domanda di indennizzo per la mancata risposta al reclamo non può essere accolta. L'utente parla genericamente di "continui reclami al numero verde rimasti senza riscontro" ma non vi è alcun riferimento specifico (ad esempio di data e orario) alle segnalazioni effettuate che risultano quindi non circostanziate. L'istanza è priva di supporto probatorio atto a supportarne la fondatezza. Non risultano reclami di contestazione avverso le fatture e le voci che le compongono né altri reclami di messa in mora del gestore in merito ai disservizi lamentati. Va da sé che non rinvenendosi agli atti alcun reclamo, anche la richiesta di indennizzo per il malfunzionamento del servizio può essere accolta solo limitatamente al periodo che viene confermato (con supporto probatorio allegato alla memoria) dal gestore: in cui si rileva l'apertura di un ticket, per assenza di connettività, il 21 Giugno 2018 chiuso 5 giorni dopo ossia in data 26 Giugno 2018. Ai sensi dell'articolo 6 Allegato A delibera n.347/18/CONS "In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 6 per ogni giorno di interruzione". Si deve precisare che il dies a quo per il conteggio è il 21 Giugno, cui devono aggiungersi le 72 ore previste dalla carta dei servizi del gestore come tempo di risoluzione del guasto, ed il dies ad quem è il 26 giugno, per un totale complessivo di 2 giorni. L'indennizzo sarà dunque di euro 12,00 da moltiplicare per due poiché il disservizio riguarda sia il servizio voce che adsl. Per quanto riguarda la richiesta di storno integrale dell'insoluto, l'eccezione è sempre la stessa ossia che l'utente non ha depositato alcun reclamo. Il gestore però conferma nelle sue memorie che il sig Bardi ha contestato i costi di attivazione della linea. A tal proposito si fa presente che l'operatore è tenuto a dimostrare l'equivalenza tra gli importi fatturati e i costi effettivamente sostenuti per la gestione del recesso, in conformità con quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007, non potendosi considerare come prova di ciò l'assunto dell'operatore per cui "l'importo contestato è richiesto per compensare le eventuali offerte e promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo qualora l'utente mantenga il rapporto contrattuale con lo stesso per almeno 24 mesi garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo (appunto 24 mesi) i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione". Inoltre, la legge n. 40/2007 riconosce al consumatore la facoltà di recedere dai contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazione elettronica, o di trasferire la propria utenza presso altro operatore, con il solo obbligo del preavviso. Inoltre il recesso o il trasferimento devono essere garantiti senza ritardi e senza penali: gli unici importi ammessi sono le "spese giustificate da costi dell'operatore", ossia le spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo sopportato da quest'ultimo per procedere alla disattivazione o al trasferimento dell'utenza, spese di cui l'operatore deve comunque fornire prova. In particolare, devono essere disapplicate le previsioni contrattuali che pongono a carico dell'utente, in

caso di recesso anticipato, il rimborso di eventuali sconti di cui lo stesso abbia beneficiato. Pertanto, in mancanza di tale prova, l'utente ha diritto al rimborso o allo storno di quanto indebitamente fatturato. Al riguardo peraltro si deve evidenziare che in via generale le attività di disattivazione della configurazione preesistente coincidono con le attività tecniche da effettuarsi in fase di attivazione dall'operatore che acquisisce il cliente: attività che sono quindi già remunerate da quest'ultimo. Pertanto eventuali costi di disattivazione posti a carico dell'utente, in assenza di prova contraria, sono del tutto ingiustificati, con esclusione dei soli costi di gestione della pratica. E' di tutta evidenza quindi che l'operatore è tenuto allo storno dei costi di attivazione/recesso. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza dell'utente D. BXXX nei confronti della società Vodafone Italia Sp, che pertanto è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma complessiva di € 24,00, a norma dell'articolo 6 del nuovo Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS). E' tenuta altresì allo storno dei costi di attivazione e recesso. 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.

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

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, 24 – 02 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

F.to