

DELIBERA 35/2023/CRL/UD del 27/01/2023
A. PXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/560476/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/01/2023;

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 A. PXXX del 25/10/2022 acquisita con protocollo n. 0307470 del 25/10/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 25.10.2022 contro Vodafone Italia spa, l'istante lamentava quanto segue : “-I CONTROVERSIA: periodo settembre 2021-marzo 2022 - richiesta di € 70,00 per addebiti settembre 2021-marzo 2022 non su mio CCP né su mia SIM e mio CCP; - richiesta cambio riferimenti e contatti mail e cellulare (risposte del call center e dello store con esito negativo); - numerose comunicazioni ricevute relative al cod. cliente 1.7xxx (VXXX M.) II CONTROVERSIA: periodo 13/05/2002-31/08/2022 PROBLEMA UTENZA DISABILITATA: 13/05/2022-31/08/2022 [procedimento correlato con 2 provvedimenti temporanei, di luglio e di agosto, a cui non si é ottemperato nei tempi corretti]. RICHIESTA PER COSTI VODAFONE, TELECOM, DANNI VITA RELAZIONE E INDENNIZZI AGCOM In data 05/09/2022 riescivo a ripristinare la promo 50GB (attivata come da piano tariffario ad ottobre del 2021 e poi disattivata insieme all'utenza, il 13/05/2022 e disattivata un'opzione a pagamento di 5€ attivata con la riattivazione dell'utenza a fine agosto). RICHIESTE ECONOMICHE: COSTI DI RINNOVO MENSILI VODAFONE, PER SERVIZI NON FRUITI: 10 € MESE, PER IL PERIODO 13/05 -01/09: $10 \text{ €} * 5 \text{ MESI} = 50 \text{ €}$; COSTI OPERATIVI SOSTENUTI CON TELECOM PER IL PERIODO 13/05-01/09: (RICARICHE, PROMO DATI, CONNESSIONI PER SUPERAMENTO GIGA): 67 €; DANNI ALLA VITA DI RELAZIONE, BIOLOGICI, PATRIMONIALI E NON PATRIMONIALI, PER IL PERIODO 13/05-01/09: $500 \text{ €} \text{ SETTIMANA} * 16 \text{ SETTIMANE} = 8000 \text{ €}$ TOTALE COSTI DA RIMBORSARE: $8117 \text{ €} + 70 \text{ €} \text{ (I controversia)} = 8187 \text{ €}$ OLTRE A QUANTO SOPRA SI RICHIEDONO I SEGUENTI INDENNIZZI, IN BASE ALL'ALLEGATO A DELIBERA 347/18/CONS, 'Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche', ART. 5, oltre a quanto sopra, richiedo i seguenti indennizzi per il periodo 13/05-01/09 (riattivazione presunta dell'utenza 31/08/2022): - servizio voce: $111 \text{ gg} * 7.50 \text{ €/g} = 832,50 \text{ €}$ - servizio messaggistica: $111 \text{ gg} * 7.50 \text{ €/gg} = 832,50 \text{ €}$ - servizio connessione dati: $111 \text{ gg} * 7.50 \text{ €/gg} = 832,50 \text{ €}$ Totale indennizzi: 2497,5€. Totale I controversia + totale II controversia + totale indennizzi = € 10684,5 Tutte le richieste sono calcolate sulla base dei gg e delle settimane di non funzionamento dei servizi indicati, oltre che dei rinnovi, delle ricariche e dei canoni finora pagati sia alla Vodafone che alla Telecom, in corso di definizione ed approfondimento”. Ha quantificato i rimborsi e gli indennizzi richiesti in € 10.684,5

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore Vodafone, ritualmente costituitosi nel procedimento a mezzo memoria difensiva di parte, eccepiva : “È d'uopo eccepire, in primis ed in via preliminare, in merito alle domande avanzate dalla parte ricorrente, che la richiesta di euro 10.684,50 formulata dal Sig. PXXX si palesa come meramente risarcitoria e, quindi, esula dalle competenze dell'Autorità la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla Delibera 390/2021/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 20, comma 4, in virtù del quale: “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. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso.” Quanto sopra, peraltro, è stato ribadito in numerose ulteriori Delibere delle quali, a mero titolo esemplificativo, se ne riportano solo alcune, tralasciando ovviamente le singole Delibere emesse da ogni Corecom nazionale e consultabili sul sito internet dell'Agcom: Agcom Delibera n. 136/10/CIR, Agcom Delibera n. 138/10/CIR, Agcom Delibera n. 1/11/CIR, Agcom Delibera n. 11/11/CIR, Agcom Delibera n. 12/11/CIR, Agcom Delibera n. 14/11/CIR. Si chiede, pertanto, in forza di quanto sopra espresso, il rigetto integrale delle richieste avanzate dalla parte ricorrente essendo le stesse, meramente, una richiesta di risarcimento del danno e quindi non di competenza del Corecom. Vodafone, inoltre, pur ritenendo assorbente la suddetta eccezione, nel merito evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del Sig. PXXX e nella relativa fatturazione. Nello specifico, quindi, l'odierna esponente pone in rilievo che la sim avente numero 340xxx è regolarmente presente sul codice cliente dell'istante, come peraltro comunicato al Sig. PXXX da parte del servizio clienti: priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di indennizzo, di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante. Orbene l'odierna esponente evidenzia, poi, l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. Corre l'obbligo, oltre a ciò, porre nella massima attenzione la circostanza afferente alla carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio subito dall'istante. Invero controparte si limita ad indicare un arco temporale nel quale si sarebbero verificate varie tipologie di disservizi che, semplicemente, elenca in via del tutto generica. Vodafone, pertanto, contesta fermamente 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, l'utente 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

ricorrente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore. Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 390/2021/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. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso." Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità della richiesta risarcitoria del danno avanzata, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. 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. Peraltro, parte ricorrente, per il medesimo periodo di asserito e non provato disservizio, triplica le voci di indennizzo per la medesima utenza, ovvero 340xxx, conteggiando erroneamente gli indennizzi per i servizi voce, dati e sms di un'unica numerazione mobile. Vodafone, infine, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte." Peraltro, eventuali reclami devono comunque soddisfare i requisiti stabiliti nella Carta del Cliente Vodafone nella quale viene testualmente specificato che: "Il Cliente che intende presentare reclamo formale a Vodafone per aspetti legati alla fornitura del servizio può inviare un reclamo scritto alla "Casella postale 190" - 10015 Ivrea (To), tramite il sito internet www.vodafone.it, nell'apposita area "Contattaci", App My Vodafone e Social Network (Facebook e Twitter)". Sul punto, inoltre, si è espresso di recente il Co.Re.Com. Emilia-Romagna il quale ha rigettato la richiesta di indennizzo per asserito mancato riscontro al reclamo sulla base del fatto che lo stesso non fosse stato inviato ai contatti previsti nella succitata Carta del Cliente ovvero nelle condizioni generali di contratto (Del. N. 26/2015). Anche l'Agcom, poi, si è espressa in tal senso rigettando la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo in quanto non erano presenti le ricevute comprovanti l'invio di reclami secondo le modalità previste dalla Carta del Cliente Vodafone (Del. N. 143/15/CIR)".

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 accolte come di seguito precisato. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in

materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. La liquidazione dei danni, così come pretesa dall'istante, esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, come già evidenziato, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, condannando l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti. Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate. La richiesta di indennizzo per la disattivazione della linea dal 13.5.2022 al 1.9.2022, invece, può essere accolta, attese le numerose segnalazioni all'operatore che risultano allegati agli atti e rispetto alle quali l'operatore non ha fornito prova contraria di corretta erogazione del servizio. Per il computo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 5, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS "Regolamento indennizzi", il quale prevede che "nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi, avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione". Tale norma è da leggere in combinato disposto con l'art. 13, comma 6, del "Regolamento indennizzi" per cui "in caso di utenza mobile ... il servizio di accesso alla rete è considerato unico ai fini del calcolo degli indennizzi". Il periodo da considerare a tali fini è di 112 giorni. Il dies a quo è il 13/05/2022, data di disattivazione dell'utenza, il dies ad quem è il 1/09/2022. L'indennizzo giornaliero di euro 7,50 andrà dunque moltiplicato per 112 giorni, per complessivi euro 840,00. Non può essere accolta, invece, "la richiesta di rimborso dei costi sostenuti dall'utente nel periodo di disservizio" in quanto la stessa non rientra nelle ipotesi tassative sottoposte alla competenza dell'adita Autorità. Spese di procedura compensate. Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il parziale accoglimento dell'istanza del sig. A. PXXX nei confronti della società Vodafone Italia Spa, che pertanto è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma complessiva di € 840,00, oltre interessi dalla domanda al soddisfo, a norma degli artt. 5 e 13 del nuovo Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS). 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, 27 – 01 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to