

DELIBERA 48/2023/CRL/UD del 27/01/2023
S. BXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE- TELETU)
(GU14/113827/2019)

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 S. BXXX del 19/04/2019 acquisita con protocollo n. 0176206 del 19/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di definizione l'istante ha lamentato: che "In data 08.03.2017 sottoscriveva un contratto per richiedere l'attivazione dell'offerta "Iperfibra fino a 50 mega" pagando la quota richiesta per l'attivazione". L'istante inoltre provvedeva a segnalare che: "la verifica della fruibilità del servizio nella zona indicata dall'utente dava esito positivo; che in tale circostanza gli veniva garantito che l'attivazione del medesimo sarebbe avvenuta entro dieci giorni dalla sottoscrizione del contratto; che alla fine del mese di marzo 2017 non gli era stato attivato alcun servizio; che provvedeva a contattare ripetutamente il gestore per chiedere contezza di un simile ritardo senza ricevere alcun chiarimento; che in data 08 maggio 2017 inviava reclamo scritto per avere contezza dello stato della pratica e non riceveva alcuna risposta; che l'attivazione della linea e del servizio dati non sono mai avvenute né mai l'utente è stato reso edotto delle ragioni di tale disservizio; che (l'utente) ha sopportato i costi di attivazione così come le successive fatture inviate dal gestore; che in sede di Tentativo obbligatorio di conciliazione l'offerta avanzata dalla controparte non appariva congrua al ristoro dei danni lamentati dall'utente. Riguardo alla mancata attivazione dei servizi richiesti, il Sig. BXXX richiama l'Allegato alla delibera n.73/11/CONS a norma del quale "nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo". Ed ancora ai sensi dell'Art. 3 della citata delibera, che anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi" e per l'effetto l'istante provvedeva a richiedere moltiplicando tale risultato per il numero dei giorni intercorrenti tra la stipula del contratto e la cessazione dello stesso e raddoppiando la cifra per via della duplicità dei servizi richiesti la somma dovuta a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio è pari ad euro € 7,50 x 771 gg= € 5.782,50 x 2= 11.565,00. Per quanto riguarda il mancato riscontro al reclamo effettuato dal BXXX alla Vodafone Italia lo stesso chiede, considerato quanto disposto dal primo comma dell'articolo 11 All. delibera n.73/11/CONS, che l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo debba essere complessivamente liquidato in misura non inferiore ad euro 150,00 Per quanto poi riguarda il rimborso delle bollette per servizio non fruito, il BXXX chiede il ristoro delle somme da lui versate pari ad riferendosi nello specifico alle somme versate al momento dell'attivazione dello stesso e alle successive fatture saldate sino ad ora (ultima fattura al momento della sottoscrizione delle presenti memorie relativa al bimestre ottobre- dicembre 2018) ad € 524,01. Il BXXX, pertanto,

è a chiedere a Vodafone un totale pari ad Euro 12.239,01 oltre le spese sopportate per il presente procedimento.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva Vodafone Spa: “eccependo la nullità delle doglianze di parte istante, poiché vi sarebbero discrasie fra le richieste presenti nel formulario GU 14 e quelle presenti nell’istanza. Inoltre parte resistente afferma che il servizio richiesto dal BXXX sarebbe stato attivato così come scritto nelle fatture a lui inviate e che non sarebbe giunta a Vodafone alcuna richiesta di migrazione da parte dell’istante. Parte resistente ritiene inoltre che non vi sia alcuna lettera di reclamo da parte istante volta a contestare le fatture de quo e che comunque le fatture stesse non sono state in alcuna maniera contestate nel periodo di 45 giorni e che pertanto debbono ritenersi accettate dal BXXX a tal proposito cita la determinazione 49/15 DIT al fine di affermare che sarebbero opponibili eventualmente solo le fatture relative a mesi 6 prima della ricezione del reclamo. Conclude chiedendo il rigetto integrale del ricorso in merito all’istanza di: rimborso, indennizzo e storno.

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. 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. Nel caso di specie, Parte istante non ha fornito prova alcuna comprovante i presunti disservizi da essa patiti a causa della mancata attivazione del contratto, e che gli stessi siano stati segnalati mediante atto ufficiale che provi l’invio del reclamo (PEC Raccomandata A/R). Anzi, è parte istante stessa ad affermare che ha provveduto ad effettuare dei reclami verbali o a mezzo mail, dei quali non v’è prova allegata all’istanza. L’unico elemento dal quale si evince il presunto disagio patito dal BXXX è il primo tentativo di conciliazione fallito. Non è pertanto possibile accogliere la richiesta di indennizzi. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza del sig. Sergio BXXX avverso la società Vodafone. 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