

DELIBERA 156/2023/CRL/UD del 27/03/2023
S. CXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/219321/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/03/2023;

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. CXXX del 17/12/2019 acquisita con protocollo n. 0541996 del 17/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Con l’istanza di definizione l’istante ha lamentato: “in data 16 maggio 2019, dopo aver sottoscritto con la modalità telematica, il contratto per il servizio Internet Unlimited + l’opzione telefonia fissa e mobile nazione senza limiti sulla linea telefonica 069xxxx, l’istante chiedeva espressamente la portabilità del numero telefonico posseduto. Il 26 maggio 2019 è stata recapitata la Vodafone Station Revolution, che non è stata collegata, in attesa di avvenuta attivazione della linea. Il 3 giugno 2019 il gestore precedente, Telecom Italia/Tim, con il quale aveva un contratto solo Voce, ha interrotto la linea telefonica. Il 5 giugno 2019, non avendo ricevuto alcun SMS, la sig.ra CXXX ha appreso tramite collegamento al sito Vodafone che la linea ADSL era attiva. Dopo aver collegato la Vodafone Station questa non si accendeva. Dopo aver tentato più volte di mettersi in contatto con la Vodafone attraverso i numeri telefonici ripiegava con il servizio Tobi, segnalando innumerevoli volte il disservizio. Il 6 giugno 2019 riceveva SMS che segnalava l’apertura di una richiesta di intervento. L’8 giugno 2019 giungeva in casa un tecnico Tim, che da un lato confermava il corretto funzionamento dell’impianto interno e, contemporaneamente, ha comunicato tramite smartphone alla Vodafone il fatto che la station, nonostante fosse regolarmente collegata, non si accendeva, come precedentemente comunicato. La Vodafone, acquisita tale notizia, ha quindi operato la sostituzione della precedente Station. Anche la nuova station risultava essere non funzionante e procedeva quindi a segnalare il disservizio tramite il sistema Tobi. Ricevute le rassicurazioni tale disservizio non cessava. Per tutte le ragioni sopra esposte l’odierno istante esercitava il cd diritto di ripensamento. In data 13.06.2019 la sig.ra CXXX provava tramite smartphone a chiamare il proprio numero di casa e scopriva che non solo rispondeva una segreteria telefonica ma che questa rimandava ad un numero diverso dal proprio (068769xx anziché 06904xxx). In data 14.06.2019 inviava raccomandata con ricevuta di ritorno con la richiesta di recesso contratto per servizi di telefonia e internet. Nonostante ciò veniva recapitata fattura n. ALxxx del 20 luglio 2019 con la quale l’operatore richiedeva il pagamento di una somma pari ad euro 367,50 quale corrispettivo per recesso/disattivazione. Le richieste sono: l’annullamento della fattura e la verifica delle condizioni per poter ottenere gli indennizzi previsti dalla Carta del Cliente dei servizi fissi di Vodafone Italia Spa.

2. La posizione dell’operatore

Si costituiva la Vodafone, deducendo: “l’infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell’erogazione del servizio a favore della Sig.ra CXXX e nella relativa fatturazione emessa e ad oggi insoluta per l’ammontare complessivo di euro 418,74. Nello specifico, invero, si rileva che la pratica di attivazione è stata sottoscritta in data 16.5.2019 e l’utenza è stata formalmente attivata su rete Vodafone dal 5.6.2019. Parte istante, tuttavia, ha inviato apposita richiesta di disattivazione esercitando il proprio diritto di ripensamento unicamente in data 20.6.2019. L’operatore precisa che avendo avuto già inizio, alla suddetta data, la fase di espletamento della portabilità domandata, non è stato tecnicamente possibile arrestare la procedura de qua e che pertanto l’utenza 06904xxx è stata regolarmente attivata su rete Vodafone in data 5.6.2019 ed è poi migrata verso altro operatore il 4.7.2019. Nel merito, poi, Vodafone 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. Insiste poi l’Operatore nell’affermare che la sig.ra CXXX abbia prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente persistendo poi una morosità pari ad euro 418,74. Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all’adito Corecom di rigettare l’avversa istanza perché inammissibile o, in subordine, nel merito, infondata in fatto e in diritto.

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. Dall’esame della documentazione in atti si desume sussistere una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all’operatore, ai sensi dell’articolo 1218 c.c., qualora, a fronte della segnalazione del malfunzionamento da parte dell’utente. Nonostante gli interventi tecnici eseguiti, l’operatore non è riuscito a risolvere il guasto e non risulta abbia mai nemmeno provveduto a comunicare all’utente le motivazioni tecniche in ordine alla mancata risoluzione dei disservizi. In mancanza di qualsiasi elemento di prova fornito dall’operatore, a fronte del malfunzionamento / interruzione della linea lamentato dall’utente, il disservizio è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità dell’operatore, con conseguente corresponsione di un indennizzo in favore dell’utente. Anche per quanto riguarda i reclami presentati dall’istante non risulta comprovata adeguata risposta da parte dell’operatore, con conseguente diritto

dell'istante ad un indennizzo, quantificato in € 300,00, e cioè nel tetto regolamentare, risultante superiore al calcolo pro die. Spese di procedura a carico dell'operatore quantificate in € 50,00.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della sig.ra S. CXXX nei confronti della società Vodafone, che pertanto è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di € 50,00 a titolo di spese di procedura, nonché a corrispondere all'utente le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo: € 174,00 per il "malfunzionamento della linea" per 29 giorni, € 300,00 a titolo di indennizzo da "mancata risposta al reclamo". Spetta all'istante anche lo storno/rimborso di tutte le fatture emesse dal gestore sulla linea 06 904xxx fino a chiusura del ciclo di fatturazione, oltre all'eventuale ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese.

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 – 03 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

F.to