DETERMINA N.
Bxxx Fxxx / VODAFONE-TELETU
LAZIO/D/814/2016

IL DIRETTORE

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’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. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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 indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente acquisita con protocollo n. 4460 del 25/10/2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, nell’atto introduttivo del procedimento – nonché nelle successive memorie – inviato con Pec del 25.10.2016, lamentava, nei confronti degli operatori TeleTu/Vodafone Italia Spa (di seguito per brevità anche “TeleTu”) e Vodafone Italia Spa (di seguito per brevità anche “Vodafone”), quanto di seguito dedotto:

- i. *"nel mese di aprile 2016 l'istante, già cliente Vodafone TeleTu e titolare della linea fissa n. 06 xxxxx877 (VOCE+ADSL) ... veniva contattato telefonicamente ... dal gestore Vodafone Italia Spa, al fine di attivare la linea fibra mantenendo la stessa numerazione";*
- ii. *"l'istante accettava tale offerta prospettata, che sarebbe stata attiva dal 3 maggio 2016";*
- iii. *"successivamente, gli veniva consegnato il Modem Fibra, a tutt'oggi non funzionante in quanto la zona interessata non è coperta dal prefato servizio";*
- iv. *"a nulla sono valsi i molteplici reclami e contestazioni effettuate dall'istante al Contact Center 19, tanto da costringerlo a presentare, in data 11 maggio c.a. (2016 ndr) nei confronti di Vodafone TeleTu, al Corecom Lazio un Modello UG P.C-4563";*
- v. *"...il gestore Vodafone Italia Spa faceva recapitare fattura n.23742982384 del 15.05.2016 dell'importo di € 106,00, con pretestuosi addebiti relativi a "Costo di disattivazione" pari ad € 40,00";*
 - vi. *"A nulla sono valsi gli innumerevoli e successivi solleciti telefonici dal Servizio Clienti Vodafone, né tantomeno l'istanza dell'11 maggio 2016 al fine del ripristino della linea telefonica de qua...";*
- vii. *"Per i motivi di cui ai punti precedenti, l'istante si vedeva costretto ad inviare all'esimio CORECOM LAZIO il formulario UG e GU5 del 26.'05.2016...richiedendo un provvedimento temporaneo d'urgenza in merito all'attivazione immediata della linea 06.68307877...".*

Su quanto riferito l'istante, a mezzo dei suoi delegati, chiedeva:

1. *"EX ART. 3 PER MANCATA ATTIVAZIONE DELLA LINEA FISSA FIBRA (VOCE+ADSL) SULLA LINEA TELEFONICA DE QUA ... dovendosi riconoscere al Sig. Bruno Franco il seguente indennizzo di € 7,50 pro die per due servizi VOCE+ADSL con un totale di € 2.625,00, così calcolato: giorni nr. 175 (intercorrenti tra il 3 maggio 2016 e il 25 ottobre 2016, data di presentazione dell'istanza di definizione) x (7,50 x 2 Servizi: VOCE+ADSL)";*
2. *"EX ART. 4 PER SOSPENSIONE DELLA LINEA TELEFONICA DE QUA SENZA PREAVVISO... risulta pacifico come ... la sospensione della linea telefonica sia avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti ovvero in assenza del previsto preavviso... la sospensione del servizio deve ritenersi illegittima a prescindere dalla fondatezza, o meno, della motivazione sottostante, sulla quale pertanto non si indugerà oltre. Resta salva la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria ordinaria ... Per il mancato assolvimento degli obblighi ai sensi del disposto dell'art. 4 dell'Allegato A al Regolamento Indennizzi, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo così calcolato per i servizi VOCE+INTERNET: di € 7,50 pro die per un totale di € 2.625,00 così calcolato: giorni nr. 175 (intercorrenti tra il 3 maggio 2016 e il 25 ottobre 201, data di presentazione dell'istanza di definizione) x (7,50 x 2 Servizi: VOCE+ADSL)";*

3. *“EX ART. 11 DEL 73/11/CONS PER MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI. ...la mancata risposta scritta ai reclami da cui è seguita per l'utente una “mancanza di ascolto, di dialogo e di contraddittorio con il gestore”, fonda il riconoscimento, a favore dell'istante, di un indennizzo da mancata risposta dal reclamo... si dovrà considerare il periodo intercorrente tra la data di ricezione del reclamo da parte dei gestori del 3 maggio 2016 e la data di ricezione dell'istanza di definizione 25.10.2016. Si tratta dunque dell'indennizzo previsto dall'art. 11 ex Del. 73/11/CONS di € 175,00 per ciascun gestore resistente”;*
4. *“EVENTUALE PERDITA DELLA NUMERAZIONE EX ART. 9 ALL.A DEL. 73/11/CONS. ... pari ad euro 100,00 per ogni anno i precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.000,00”;*
5. *“SULLE SPESE DI PROCEDURA... si ritiene congruo l'importo di euro 300,00 (trecento/00) per gestore a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione”.*
6. *“Oltre allo storno e/o ricalcolo della ingiusta fattura di € 106,88 e delle successive, con ritiro delle pratiche da eventuali cure di società di recupero credito”.*

2. La posizione dell'operatore

Gli operatori Vodafone e Vodafone/TeleTu, con memoria trasmessa via Pec in data 09.12.2016, chiedevano il rigetto dell'istanza *“É d'uopo rilevare, in merito alla ricostruzione dei fatti eseguita dalla controparte nonché alle richieste dalla stessa avanzate, la correttezza dell'operato gestionale dei due operatori in relazione all'asserita mancata erogazione del servizio in favore del Sig. Bruno ... la migrazione da TeleTu a Vodafone della risorsa 06-68307877 si è espletata correttamente in data 3.5.2016 ... Vodafone ha attivato regolarmente l'utenza in oggetto sui propri sistemi. Ad ogni buon conto, in virtù di quanto previsto dall'art. 9 delle Condizioni Generali di Contratto, i servizi vengono erogati da Vodafone in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento della conclusione del contratto. Ed, inoltre, nessuna responsabilità verso il Cliente è imputabile a Vodafone nei seguenti casi: imperfetta ricetrasmisione provocata da fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche od ostacoli; errata utilizzazione dei servizi da parte del Cliente, malfunzionamento del router e/o dei suoi accessori; utilizzo della SIM in apparato terminale non omologato e/o modificato irregolarmente, forza maggiore, guasti o in caso di manutenzione straordinaria, informandone il Cliente. In caso di guasto alla rete dipendente da caso fortuito o forza maggiore o manutenzione straordinaria legata a fatti esterni eccezionali e non prevedibili, Vodafone potrà sospendere in ogni momento i servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso. In tali casi, non sono imputabili a Vodafone perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente.*

In forza di quanto previsto contrattualmente, pertanto, il gestore Vodafone non ha alcuna responsabilità in relazione all'asserita mancata erogazione del servizio fibra a favore del Sig. Bruno. ... Vodafone, di conseguenza, contesta le asserzioni della parte istante, confermando di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva sui propri sistemi.

...Nel merito, relativamente alla richiesta di indennizzo, si eccepisce l'inammissibilità di detta richiesta poiché infondata in fatto ed in diritto.

Corre l'obbligo di precisare, infatti, che in base a quanto stabilito dalla Delibera 173/07/CONS, articolo 19, comma 4, "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 dai casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".

Ne deriva, quindi, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno nonché di indennizzi.

Come previsto, d'altronde dalle Linee Guida approvate con delibera 276/13/CONS, per calcolare eventuali indennizzi a favore dell'utente, titolare di utenza residenziale e non business, si dovrà fare riferimento alla prima occasione in cui quest'ultimo abbia comunque avuto la possibilità di interloquire con l'operatore sul suo specifico caso (generalmente, si fa riferimento all'udienza di conciliazione ma, se l'operatore non si presenta, l'indennizzo va calcolato fino al deposito dell'istanza di definizione, a meno che, nelle more, non risulti che l'utente ha ricevuto un'adeguata risposta alle sue richieste).

L'attuale arco temporale, quindi, deve essere necessariamente ristretto al periodo 3.5.2016 (data dell'inizio del disservizio) – 28.7.2016 (data dell'udienza di conciliazione).

Pertanto, si contestano integralmente le richieste di indennizzo avanzate da parte dell'utente in quanto infondate in fatto ed in diritto ed in ogni caso non correttamente parametrize sulla base della normativa vigente. ...Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo con Vodafone e risultano essere tuttora presenti fatture insolute con TeleTu per un importo di € 106,88".

3. Motivazione della decisione

In via preliminare si rileva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

- *Sulla richiesta per mancata attivazione della LINEA FISSA FIBRA (VOCE+ADSL).*

Vodafone – gestore recipient della procedura di migrazione – negli scritti difensivi prova che la migrazione da TeleTu dell'utenza intestata al Sig. Bruno si è espletata correttamente in data 3 maggio 2016.

Le condizioni generali di contratto all'art. 4 dispongono che *"...L'attivazione dei servizi è subordinata all'accettazione del relativo ordine di abilitazione della linea da parte di Telecom Italia ed eventualmente da parte di altri operatori. In tutti i casi in cui l'ordine di abilitazione da parte di Telecom Italia (ed eventualmente di terzi operatori) venga negato o comunque in tutti i casi in cui Vodafone non sia tecnicamente in grado di attivare il servizio ADSL o Fibra al Cliente, il contratto si intenderà risolto per impossibilità sopravvenuta"* ed al successivo art. 9 stabiliscono che *"I servizi vengono erogati da Vodafone in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento di conclusione del contratto"*.

A fronte delle condizioni contrattuali sottoscritte e degli allegati prodotti dallo stesso operatore, circa le richieste svolte nei confronti di Telecom Italia (comunicate all'utente in sede di GU5), l'istante non appare avere diritto ad alcun indennizzo.

- *Sulla richiesta per sospensione della LINEA FISSA FIBRA (VOCE+ADSL).*

Questa richiesta non può essere accolta per due ordini di ragioni: la prima per quanto espressamente stabilito dalle condizioni generali del contratto ovvero: *“in tutti i casi in cui Vodafone non sia tecnicamente in grado di attivare il servizio ADSL o Fibra al Cliente, il contratto si intenderà risolto per impossibilità sopravvenuta”*.

In secondo luogo, seppur criticata dalla difesa dell'istante, per la circostanza che non era nemmeno ipotizzabile un eventuale rientro verso l'operatore *Donating* in quanto TeleTu (come ampiamente indicato nella nota 07.06.2016) *“non effettua più acquisizioni di linea. L'utenza risulta essere migrata in Vodafone”*.

- *Sulla mancata risposta ai reclami*

L'istante non fornisce nessun elemento probatorio indicandoli esclusivamente come *“innumerevoli”*.

Nel caso in esame non risulta l'allegazione di alcun reclamo in merito alla presunta inadempienza del gestore, limitandosi l'utente a dedurre in modo del tutto generico di aver effettuato varie segnalazioni telefoniche sui disservizi occorsi, senza tuttavia circostanziarle ed identificarle secondo gli standards di tracciabilità previsti dalla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni (Allegato A alla Delibera n.179/03/CSP) e dalla Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche (Delibera n.79/09/CSP).

- *Sulla perdita della numerazione*

Nessun elemento probatorio è stato fornito dalla parte istante e pertanto anche questa richiesta non può essere accolta.

- *Sulle spese di procedura*

Si ritiene equo compensare tra le parti le spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Sullo allo storno e/o ricalcolo della ingiusta fattura di € 106,88 e delle successive, con ritiro delle pratiche da eventuali cure di società di recupero credito, in base alle risultanze probatorie allegate dalle parti, non sembra essere stato attivato il recupero del credito. In forza di quanto sopra descritto e provato, pertanto, si ritiene congruo lo storno della fattura dell'importo di € 106,88 in quanto il servizio non è mai stato goduto dall'istante.

Per tutto quanto sopra esposto e considerato:

**IL DIRETTORE
DETERMINA**

1. di accogliere parzialmente la richiesta formulata dall'Istante stabilendo in capo a Vodafone:
 - i. lo storno della fattura n. 237xxxxx84 per un importo di € 106,88;

ii. la compensazione tra le parti delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A”;

2. La società Vodafone è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 di cui al d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

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

La presente determina è notificata alle parti e pubblicato sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

F.TO