

DETERMINA n° 16 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX/ VODAFONE ITALIA S.p.A.

GU14 / 502 / 17

IL DIRIGENTE DELLA “SEGRETERIA CORECOM SICILIA”

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (CORECOM);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM SICILIA per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

VISTO il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

VISTO l’art 19, comma 7, del “*Regolamento*” che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del *CORECOM* la definizione delle controversie di modesta entità aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (cinquecento).

VISTA l’istanza presentata dal sig. **XXXXXXXXXX** in data 22.11.2017 protocollo n. 64409;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell’istante:

L’istante, intestatario dell’utenza **XXXXXXXXXXXX** (cod. cliente **XXXXXXXXXXXX**) lamenta l’inosservanza delle condizioni indicate nel contratto sottoscritto con la Vodafone Italia relativamente al solo numero di utenza fissa.

L’istante riferisce che il 27.04.2017 sottoscriveva contratto per l’utenza mobile oltre che per la linea fissa con un piano tariffario di 30,00 euro mensili per chiamate illimitate ed internet.

In data 25.05.2017 veniva attivata la linea telefonica per l’utenza fissa e contestualmente il tecnico della Vodafone, recatosi presso il domicilio dell’istante, rappresentava delle difficoltà tecniche che avrebbero potuto inficiare la fruibilità della nuova linea.

In data 02.08.2017, il ricorrente, persistendo le difficoltà tecniche di cui sopra decideva il rientro al vecchio gestore Telecom per l’utenza fissa.

Successivamente, la Vodafone inviava fatture n. AH08936490 del 17.05.2017 (periodo rif. 27 aprile 2017 – 11 maggio 2017) e n. AH12593449 del 12.07.2017 (periodo rif. 12 maggio 2017 – 06 luglio 2017) che comunque venivano entrambe pagate dall’istante mediante addebito sul conto.

Nelle more, in data 02.09.2017, l’istante inviava reclamo alla Vodafone rappresentandogli l’annosa vicenda e chiedendo il rimborso degli importi indebitamente già pagati.

In data 21.09.2017, sebbene non essendo ancora scaduti i termini di riscontro di cui alla Carta Servizi Vodafone, l’utente presentava istanza di conciliazione chiedendo il rimborso degli importi indebitamente corrisposti a Vodafone relativi alle fatture pagate, lo storno delle fatture emesse, la risoluzione contrattuale e la possibilità di effettuare la portabilità presso altro gestore senza alcun onere.

In data 15.11.2017 veniva esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Corecom Sicilia che si concludeva, però, con un verbale attestante il fallimento dello stesso e pertanto in data 22.11.2017 veniva presentata istanza di definizione della controversia sui seguenti punti:

- rimborso degli importi indebitamente corrisposti a Vodafone e relativi alle fatture n. AH08936490 del 17.05.2017 e n. AH12593449 del 12.07.2017;
- storno delle fatture emesse;
- risoluzione contrattuale;
- facoltà di effettuare la portabilità presso altro gestore senza alcun onere;

CONSIDERATA la posizione dell'operatore Vodafone Italia S.p.A.:

La Vodafone Italia S.p.A. (di seguito *breviter* Vodafone) presentando la propria memoria difensiva entro i termini (45 giorni) asserisce la correttezza del proprio operato gestionale.

La Vodafone eccepisce preliminarmente l'inammissibilità e l'improcedibilità delle domande formulate con l'istanza di definizione in quanto divergono da quelle avanzate in fase di conciliazione.

Nel merito rileva la correttezza del proprio operato secondo i dettami contrattualmente previsti specificando altresì che il tecnico Vodafone, al momento dell'installazione, constatava la presenza di "linea non adsl", ragion per cui si riscontravano difficoltà tecniche sull'utilizzo della linea ritenendo necessario procedere ad un aggiornamento della linea.

In relazione all'erronea fatturazione lamentata dall'istante, invece, la Vodafone ribadisce la correttezza della pretesa poiché coerente con i piani tariffari sottoscritti e con le disposizioni contrattuali (in riferimento alla penale per il recesso anticipato).

Controdeduzioni dell'istante avverso memoria Vodafone:

L'istante non presentava alcuna controdeduzione alla memoria di parte avversaria.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere così sintetizzate:

- rimborso degli importi indebitamente corrisposti a Vodafone e relativi alle fatture n. AH08936490 del 17.05.2017 e n. AH12593449 del 12.07.2017;
- storno delle fatture emesse;
- risoluzione contrattuale;
- facoltà di effettuare la portabilità presso altro gestore senza alcun onere;

In ordine all'eccezione preliminare di improponibilità ed improcedibilità sollevata

dalla Vodafone si rileva l'infondatezza della richiesta atteso che le domande contenute nell'istanza di conciliazione coincidono con quelle oggetto del procedimento di definizione.

La parte istante ha dedotto di aver subito, suo malgrado, l'addebito in fattura di importi relativi al canone per l'utenza fissa nonostante questa non fosse stata fruibile, il discontinuo funzionamento della linea telefonica e l'assenza di un riscontro alle molteplici richieste di chiarimento (verbali e scritte) relative alle problematiche tecniche. La Vodafone, invece, afferma la legittimità della propria pretesa.

Nel corso dell'istruttoria compiuta è risultato che l'utente, dopo aver stipulato il contratto per la linea telefonica fissa in data 27.04.2017, iniziava a poter fruire del servizio *de quo* soltanto dal 25.05.2017; dall'attività probatoria emergeva inoltre che in costanza di rapporto contrattuale l'utilizzo della linea avveniva a fasi alterne essendo state riscontrate, anche dal tecnico della Vodafone, delle problematiche di natura tecnica, circostanza questa confermata dal gestore nella propria memoria difensiva. Nel protrarsi di questo malfunzionamento, in data 02.08.2017, l'istante decideva di risolvere anticipatamente il contratto con la Vodafone.

L'operatore Vodafone in fase istruttoria ha rappresentato che l'art. 9 delle Condizioni Generali di Contratto, specifica che *“i servizi vengono erogati da Vodafone in base alle soluzioni tecniche disponibili al momento di conclusione del contratto. Nessuna responsabilità verso il Cliente è imputabile a Vodafone nei seguenti casi: imperfetta ricetrasmisione provocata da fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche, errata utilizzazione dei servizi da parte del Cliente, malfunzionamento del router, utilizzo della sim in apparato terminale non omologato, forza maggiore, guasti o in caso di manutenzione straordinaria, informandone il Cliente”*.

Al riguardo si rileva che l'operatore Vodafone non ha fornito alcuna prova del contratto sottoscritto dall'utente con espressa accettazione delle CGC sopra richiamate e/o di un consenso informato firmato in sede di stipula negoziale relativo all'eventuali difficoltà tecniche potenzialmente riscontrabili. Quindi, in difetto di tale prova, deve affermarsi l'esclusiva responsabilità dell'operatore Vodafone ex art. 1218 cod. civ. (“responsabilità del debitore”).

In sintesi, la posizione sostenuta da Vodafone potrebbe essere legittima solo nel caso in cui quanto affermato traesse origine da una proposta di contratto negoziata con il rispetto dei necessari criteri di trasparenza e correttezza delle informazioni veicolate e, quel che più rileva, effettivamente sottoscritta voluta ed accettata

dall'istante.

Ne consegue il diritto dell'istante ad ottenere il rimborso delle fatture n. AH08936490 del 17.05.2017 (periodo rif. 27 aprile 2017 – 11 maggio 2017) e n. AH12593449 del 12.07.2017 (periodo rif. 12 maggio 2017 – 06 luglio 2017) per la quota relativa alla sola utenza fissa ed Adsl ed allo storno di quelle emesse con inclusa la penale per recesso anticipato, riferita alla quota della sola utenza fissa ed Adsl sempre per la quota relativa alla sola utenza fissa ed Adsl.

Relativamente alla richiesta di “risoluzione contrattuale” ed al “riconoscimento di effettuare la portabilità presso altro gestore senza alcun onere” si precisa che non rientra nelle competenze di Codesto Organo ordinare o disporre pronunce di *facere* essendo attribuita la sola facoltà di riconoscere indennizzi ai sensi del Regolamento vigente, demandando quindi tale richiesta all'Autorità Giudiziaria quale unico organo chiamato a pronunciarsi in tal senso.

DETERMINA

1. di accogliere parzialmente l'istanza presentata da XXXXXXXXX nei confronti della Vodafone Italia s.p.a. e per l'effetto condannare la società resistente al rimborso in favore dell'istante della somme indebitamente corrisposte relative alle fatture n. AH08936490 del 17.05.2017 (periodo rif. 27 aprile 2017 – 11 maggio 2017) e n. AH12593449 del 12.07.2017 (periodo rif. 12 maggio 2017 – 06 luglio 2017) per la quota relativa alla sola utenza fissa ed Adsl al netto di eventuali rimborsi già corrisposti.
2. Ordina altresì alla Vodafone Italia s.p.a. di procedere allo storno delle fatture successive emesse per le quote relative alla sola utenza fissa ed Adsl.
3. Ogni ulteriore richiesta viene rigettata.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, inoltre, a comunicare a questo CORECOM SICILIA l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento 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 pubblicata sul sito web del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 09/06/2020

IL DIRIGENTE
SEGRETERIA CORECOM SICILIA

arch. Francesco Di Chiara

