

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/303676/2020****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx****A. - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 dell’utente Cxxx A., del 10/07/2020 acquisita con protocollo n. 0297096 del 10/07/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, cliente Vodafone, a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione intervenuto in data 7 luglio 2020, con istanza UG14 del 10 luglio 2020, ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando di avere attivato il servizio di connessione a mezzo fibra con

l'operatore Vodafone nel 2017. Fin da subito, la velocità di connessione, afferma, non superava i 5 Mega di velocità a fronte dei 20 garantiti e le numerose chiamate al call-center dell'operatore e i reclami non sortivano effetto. In considerazione del disservizio subito, l'utente era costretto a risolvere il contratto con l'operatore. Successivamente Vodafone emetteva fatture con addebito di penali per il recesso anticipato, che l'utente contestava. Sulla base di tali premesse, l'istante ha richiesto: • lo storno degli insoluti; • il rimborso delle somme ingiustamente versate; • un indennizzo per il malfunzionamento del servizio; • un indennizzo per la mancata risposta ai reclami; • le spese di procedura.

L'operatore Vodafone, nella memoria difensiva, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare, che sui sistemi telematici della società non risulta presente alcuna segnalazione da parte dell'utente avente ad oggetto eventuali disservizi o malfunzionamenti della linea, come da schermata che allegava in atti, ragion per cui non sono accoglibili le istanze di indennizzo presentate dall'istante. Vodafone, inoltre, eccepeva che l'utente effettuava il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto e che pertanto gli addebiti contestati erano stati richiesti per compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente, sostenibili dal gestore solo in caso di mantenimento da parte dell'utente del rapporto contrattuale per almeno 24 mesi. Da ultimo, evidenziava l'assenza di reclami scritti da parte dell'utente; pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS, la domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami deve essere rigettata. L'operatore ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza di rimborso della fattura e delle richieste di indennizzo proposte nei suoi riguardi e per il conseguente rigetto delle stesse.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. La domanda dell'istante è accoglibile nei limiti di cui appresso. Nello specifico, è accoglibile la domanda relativa allo storno della fattura in atti, n. AI16240294 del 6 settembre 2018, relativamente ai costi di disattivazione, pari ad euro 159,06 + iva presenti in tale fattura. Non si ritengono accoglibili ulteriori richieste per totale mancanza di prova in merito. Sul punto, la legge n. 40/2007 stabilisce che a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso da parte dell'utente, gli unici importi che possono essere posti a carico di quest'ultimo sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo per procedere alla disattivazione. Dato che in via generale le attività di disattivazione della configurazione preesistente coincidono con le attività tecniche da effettuarsi in fase di attivazione dell'operatore che acquisisce il cliente, attività che sono già remunerate da quest'ultimo, eventuali costi di disattivazione posti a carico dell'utente, in assenza di prova contraria, sono del tutto ingiustificati, con esclusione dei soli costi di gestione della pratica (in tal senso Corecom Puglia Delibera n. 40/11). Al contrario, non possono trovare accoglimento le residue domande relative alla richiesta di rimborso delle somme ingiustamente pagate e di indennizzo per il malfunzionamento del servizio e per la mancata risposta ai reclami. Punto di partenza al fine di valutare la legittimità di tali domande è verificare la sussistenza del malfunzionamento contestato. In proposito, le doglianze dell'utente relative al malfunzionamento del servizio risultano generiche, atteso che il medesimo non ha indicato l'arco temporale, in cui è insorto tale disservizio, né si ha conoscenza della fine; inoltre risultano prive di qualsivoglia riscontro probatorio in ordine all'effettivo verificarsi dei fatti, posti a fondamento della richiesta. Non può considerarsi prova del malfunzionamento il test di velocità della connessione, allegato in atti da parte dell'istante, dal momento che non riporta alcun elemento utile a identificare sia il momento in cui questo è stato eseguito, sia l'utenza a cui questo si riferisce. La circostanza che non risultano in atti segnalazione e/o reclami della parte istante non consente di sopperire alla citata carenza probatoria. Per orientamento costante dell'Autorità, la segnalazione del disservizio da parte dell'utente non solo è necessaria ed anche doverosa proprio al fine di portare a conoscenza dell'operatore telefonico del disservizio subito, ma è anche indispensabile perché possa esigersi dallo stesso un dovuto intervento (ex multis, Agcom Delibera n. 3/11/CIR "Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo"). La mancanza di reclami assume peraltro rilievo sotto l'ulteriore profilo della richiesta di rimborso delle somme ingiustamente pagate e di indennizzi. Risulta infatti evidente come, non essendovi prova in atti del malfunzionamento contestato, non possa accordarsi alcun rimborso per

somme ingiustamente pagate. Allo stesso modo, deve escludersi la richiesta di indennizzo, in quanto non vi è prova dei reclami lamentati da parte istante. Infatti, 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." Si compensano le spese di procedura.

## DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 10/07/2020, è tenuta a stornare la somma di euro 159,06 + iva dalla fattura n. AI16240294 del 6 settembre 2018.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Roberto Rizzi

f.to