

Oggetto: definizione della controversia E. Cxxx/Vodafone S.p.A. (Lazio/D/785/2018)

Il direttore

VISTO lo Statuto, approvato con legge statutaria 11 novembre 2004, n. 1 e successive modifiche e, in particolare, l'articolo 24;

VISTA la legge regionale 18 febbraio 2002, n. 6 (Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale) e successive modifiche;

VISTO il Regolamento di organizzazione del Consiglio regionale, approvato con deliberazione dell'Ufficio di presidenza 29 gennaio 2003, n. 3, e successive modifiche;

VISTA la deliberazione 27 gennaio 2022, n. 10 (Riorganizzazione delle strutture amministrative del Consiglio regionale. Modifiche al Regolamento di organizzazione. Proposta.) ed in particolare l'articolo 15 ter, lettera b);

VISTA la determinazione 9 febbraio 2022, n. A00138 (Istituzione delle aree presso il Consiglio regionale del Lazio. Revoca della determinazione 2 settembre 2021, n. 107);

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 28 febbraio 2022, n. 9, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 28 febbraio 2022, n. 21, al sottoscritto dott. Aurelio Lo Fazio è stato conferito l'incarico di direttore del servizio "Coordinamento organismi di controllo e garanzia";

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 15 ottobre 2020, n. 5, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 6 ottobre 2020, n. 125, è stato conferito l'incarico di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al dott. Roberto Rizzi, a cui, a seguito della citata deliberazione 10/2022, l'incarico è di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al Consiglio regionale dell'economia e del lavoro e al Difensore Civico;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità);

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTA la delibera 16 febbraio 2011, n. 73/11/CONS (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 legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13 (Disposizioni di riordino in materia di informazione e comunicazione), istitutiva del Comitato regionale per le comunicazioni, di seguito denominato Co.Re.Com.;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00314 del 16 dicembre 2019 con il quale è stato costituito il Comitato regionale per le comunicazioni della Regione Lazio (Co.Re.Com. Lazio);

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS, recentemente prorogato per l'anno 2022;

VISTA la convenzione tra l'Autorità e il Comitato, stipulata dai rispettivi Presidenti in data 5 marzo 2018, con la quale si è provveduto all'attribuzione di nuove deleghe di funzioni allo stesso Comitato, anch'essa prorogata per l'anno 2022;

VISTO il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, tramite la piattaforma Concialiaweb, approvato con delibera dell'Autorità n. 339/18/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente E. Cxxxx presentata in data 2.07.2018 - PROT.3520;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante.**

Il Sig. E. Cxxx (di seguito, per brevità, l'istante o la parte istante o l'utente) lamenta, con riferimento all'utenza n. 06.9xxxxxx, a sé intestata, di aver asseritamente subito *“alcuni disservizi sulla linea voce con continui fruscii ed eco fastidiosi”* nonché di aver riscontrato un malfunzionamento totale, lato ADSL, per un periodo imprecisato e non circostanziato. Deduce di aver segnalato telefonicamente tali disservizi al Servizio Clienti della società Vodafone Italia S.p.a. (di seguito, per brevità, Vodafone), senza ottenere alcun risultato finché, a seguito di trasferimento presso altra abitazione, richiedeva la cessazione del contratto. Lamenta, pertanto, di aver ricevuto la fattura n. AH19970628, asseritamente non dovuta perché recante costi di recesso e canoni di abbonamento per servizio, asseritamente non fruito, riferito alla linea n. 06.9xxxxxx nel periodo di settembre 2017, per un importo pari ad € 301,90. Formulava dunque apposito reclamo, trasmesso con raccomandata A/R del 17 novembre 2017, rimasto privo di riscontro.

Tutto ciò premesso, richiede: *“storno totale insoluto; indennizzo per malfunzionamento totale e parziale della linea voce e ADSL; indennizzo per mancata risposta al reclamo; indennizzi vari e costi vari; spese di procedura e rimborsi spese”*.

Depositava, a supporto delle proprie domande, il documento di identità ed il verbale di conciliazione.

### **2. La posizione dell'operatore.**

Vodafone si costituiva in data 17 settembre 2019, tramite memoria trasmessa via PEC in pari data, controdeducendo ad impugnando tutto quanto *ex adverso* dedotto e concludendo per l'integrale rigetto delle istanze, infondate in fatto e in diritto, oltreché prive di supporto probatorio.

AECI, per l'istante, depositava tramite PEC sia la memoria di costituzione, in data 21 settembre 2019, a cui accludeva nn. 2 fatture, oggetto di contestazione, ed un reclamo inviato a Vodafone tramite raccomandata A/R, ricevuta in data 21 luglio 2017, che la memoria di replica, in data 1 ottobre 2018.

In data 20 marzo 2019 si svolgeva, presso il Corecom Lazio, l'udienza di definizione, nel corso della quale le parti non addivenivano ad alcun accordo transattivo, richiedendo congiuntamente la definizione della presente controversia.

### **3. Motivazione della decisione.**

#### **In via preliminare:**

#### **a) sulla improponibilità ed inammissibilità di domande nuove in violazione degli artt. 14, co. 1 e 12, co. 3 della delibera 173/07/CONS**

In via preliminare, si rammenta che ogni nuova allegazione e/o formulazione di domande nuove all'interno dell'istanza di definizione, oltre ad essere non tempestiva, è improponibile ed inammissibile secondo quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 14, co. 1 e 12, co. 3 della delibera 173/07/CONS, perché non sottoposta al previo tentativo di conciliazione. Pertanto, nell'eventualità in cui parte istante abbia offerto, tramite il formulario GU14, una nuova prospettazione dei fatti costitutivi del diritto e/o spiegato nuove domande, esse sono inammissibili perché concernenti un tema d'indagine e di decisione diverso da quello sul quale è stata espletata la conciliazione.

#### **b) Nel merito**

In subordine, a tutto voler concedere, ove si volesse ritenere sanato per *facta concludentia* il vizio di cui alla lett. a), vale quanto segue nel merito della vicenda dedotta in giudizio.

Parte istante lamenta, in maniera generica, l'esistenza di disservizi sulla linea oggetto di controversia, senza circostanziarli adeguatamente. Riferisce di aver subito "*alcuni disservizi sulla linea voce con continui fruscii ed eco fastidiosi*", asseritamente segnalati al Servizio Clienti, nonché di aver riscontrato un malfunzionamento totale, lato ADSL, senza precisare né il *dies a quo* né il *dies ad quem* necessari ai fini del calcolo degli indennizzi eventualmente spettanti.

Ciò basta per ritenere la domanda generica, indeterminata e, quindi, meritevole di essere respinta.

Inoltre, nella propria ricostruzione dei fatti, parte istante deduce di aver cessato il contratto relativo alla linea n. 06.9xxxxxx in occasione del trasferimento presso altro indirizzo, senza fornire alcun ulteriore dettaglio su tale circostanza, ricavabile, al più, dalla data di emissione della fattura c.d. di chiusura da parte di Vodafone.

Quest'ultimo, nella propria memoria, precisa di non aver mai riscontrato alcuna anomalia sull'utenza *de qua* né di aver ricevuto alcuna segnalazione di disservizio da parte del Sig. Cxxx, di cui non vi è traccia alcuna nei propri sistemi informativi: in caso contrario, sarebbe stato gravato

dell'obbligo di attivarsi al fine di risolvere la problematica denunciata. Sul punto, si rammenta infatti che, senza un intervento attivo da parte dell'utente finale, è impensabile che l'operatore si adoperi spontaneamente per il ripristino della funzionalità della linea, circostanza di cui quest'ultimo non può essere a conoscenza in mancanza di apposita segnalazione (v. per analogia, *ex multis*, Delibera Corecom Lazio DL/184/15/CRL: *"allo stato degli atti pertanto non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per l'asserito disservizio, a causa della mancata messa in mora dell'operatore ad intervenire sul guasto"*).

Ciò depone a favore del fatto che, seppur "perturbato" di tanto in tanto, l'istante abbia comunque fruito del collegamento (cfr. Delibera Corecom Umbria n. 22/11 e Delibera Corecom Toscana n. 85/19, *"il fatto che l'utente nei vari anni in cui si è protratto il malfunzionamento abbia accettato comunque l'erogazione del servizio senza mai determinarsi a richiedere la risoluzione del contratto è indice che trattasi di vizio che ha consentito all'utente di trarre una, seppur marginale o parziale, utilità dal servizio medesimo"*), senza sollecitare alcun intervento di ripristino all'operatore telefonico, di cui non fornisce prova e, perciò, ogni richiesta di indennizzo in proposito risulta infondata in fatto e in diritto perché generica ed indeterminata, oltretutto totalmente priva di supporto probatorio (cfr. 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"* e, nello stesso senso, Delibera Corecom Lazio n. 33/10: *"Tuttavia, è onere dell'utente specificare, in relazione a ciascun inadempimento dedotto (ovvero, nel caso di specie, il malfunzionamento della linea, la sospensione della stessa e la mancata risposta ai reclami) l'arco temporale di interessamento, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In particolare l'utente avrebbe quindi dovuto provare: il periodo di malfunzionamento dell'utenza, il periodo di sospensione e la data di invio dei reclami all'operatore. In mancanza di tali indicazioni, le richieste dell'utente non possono essere accolte"*).

Con riferimento alla pretesa non debenza degli importi contenuti all'interno della fattura n. AH19970628, di importo pari ad € 301,90, recante costi di recesso e canoni di abbonamento per servizio, asseritamente non fruito, riferito al periodo di settembre 2017, si rileva quanto segue.

Parte istante lamenta di aver formulato apposito reclamo, giusta lettera raccomandata A/R del 17 novembre 2017 indirizzata alla sede legale di Vodafone, di cui fornisce prova documentale allegata alla propria memoria del 21 settembre 2019: non è possibile decifrare integralmente il relativo contenuto, eppure sembrerebbe citata sia la fattura n. AH19970628, emessa in data 2 novembre 2017 e di importo pari ad € 301,90, che la fattura n. AH16269588, emessa in data 6 settembre 2017 e di importo pari ad € 84,33.

Di tale ultima fattura, parte istante non fa menzione alcuna né nel formulario UG né nel formulario GU14, deducendone la non debenza solo in data 21 settembre 2019, cioè entro il primo termine fissato con la lettera di avvio del procedimento di definizione. Trattasi, quindi, di fatti nuovi, su cui Vodafone non svolge alcuna considerazione, dovendosi ritenere assorbente l'eccezione, svolta preliminarmente nella propria memoria di costituzione, concernente l'inammissibilità di fatti e domande nuove in fase di definizione, perché non sottoposte al previo tentativo obbligatorio di conciliazione e, quindi, formulate in violazione dell'art. 14, co. 1, della Delibera 173/07/CONS, ai

sensi del quale è possibile “chiedere all’Autorità di definire la controversia” “qualora il tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo, o per i punti ancora controversi nel caso di conciliazione parziale”.

L’operatore, nella propria memoria, non contesta espressamente di aver ricevuto il reclamo del 17 novembre 2017, rimasto comunque privo di riscontro, limitandosi a precisare come le somme recate dalla fattura n. AH19970628 – la sola su cui è stato espletato il tentativo obbligatorio di conciliazione - siano corrette ed integralmente dovute perché corrispondenti agli importi previsti all’interno del contratto, subordinato ad una durata minima di 24 mesi (“l’utente...ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto. (...) detto importo è richiesto per compensare le eventuali offerte e promozioni attivate a favore dell’utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora l’utente mantenga il rapporto contrattuale con lo stesso per almeno 24 mesi garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo (appunto 24 mesi) i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione”).

Tale argomentazione è tuttavia apodittica e priva di adeguato riscontro probatorio, in quanto l’operatore telefonico non allega la documentazione contrattuale sottoscritta dall’istante da cui sia evincibile che l’utente si sia vincolato con Vodafone per una durata minima di 24 mesi. A ciò si aggiunga il fatto che la disciplina di settore vieta che l’utente, in caso di cessazione anticipata di un contratto prevedente una durata minima, sia gravato di costi eccessivi e che i meccanismi di “uscita” del cliente siano talmente onerosi da rappresentare un deterrente alla migrazione verso altro operatore o alla cessazione del contratto.

L’art. 1, co. 3, del d.l. 7/2007 (c.d. Bersani-bis), convertito con modificazioni in l. 40/2007, oltre a confermare il principio generale secondo cui non possono essere imputate agli utenti “spese non giustificate da costi degli operatori” ha specificato che le spese di recesso devono essere “commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall’azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio”. Inoltre, nel caso di contratti che includono offerte promozionali, a seguito dell’introduzione dell’art. 1, co. 3-ter, è altresì necessario che gli eventuali costi per il recesso anticipato siano anche “equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta”, tema rispetto a cui l’Agcom, in quanto autorità deputata anche alla vigilanza del mercato, ha adottato delle apposite “Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell’utenza”.

Ogni iniziativa intrapresa dall’operatore in senso difforme rispetto a tali criteri, quindi, deve essere considerata illegittima, perché in violazione degli artt. 71 del d. lgs. 259/2003, nonché dell’art. 1, co. 3 e 3-ter, del sopra citato d.l. 7/2007, in combinato disposto con l’art. 4 della Delibera 252/16/CONS.

La somma di € 301,90, recata dalla fattura n. AH19970628, deve quindi essere stornata integralmente, dovendosi accogliere integralmente la domanda formulata al riguardo da parte istante. Nulla, per converso, può essere disposto con riferimento alla fattura n. AH16269588, su cui, come già rilevato sopra, non è stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione.

Con riferimento alla mancata risposta al reclamo trasmesso tramite raccomandata A/R del 17 novembre 2017, circostanza pacificamente ammessa dall’operatore, l’indennizzo richiesto dal Sig.

Castellucci è stato quantificato nella somma di € 223, calcolato dal 21 novembre 2017 al 2 luglio 2018.

È opportuno rammentare che la data di ricezione della raccomandata in questione consente di individuare il *dies a quo* a partire dal quale far decorrere il termine, contrattualmente previsto, entro cui l'operatore è obbligato a fornire un riscontro all'utente finale (nel caso di Vodafone, non avendo le parti prodotto alcuna documentazione relativa al contratto sottoscritto, occorre far riferimento alle CGA all'epoca vigenti, disponibili all'indirizzo <http://www.vodafone.it/portal/Privati/Per-il-Consumatore/Home/Contratti-e-Moduli/archivio-contratti-privati>, che recano un termine di 45 giorni per la risposta in caso di rigetto: "*Vodafone esaminerà il reclamo e, in caso di rigetto, fornirà risposta entro 45 giorni dal ricevimento del medesimo. Qualora il reclamo sia riconosciuto fondato, Vodafone provvederà a riaccreditarne gli importi non dovuti eventualmente applicando gli indennizzi previsti dalla carta del Cliente e/o dalle normative vigenti. In difetto, la fattura si intenderà accettata per l'intero importo*"), decorso inutilmente il quale è possibile quantificare l'indennizzo spettante ai sensi dell'art. 11 delibera 73/11/CONS. Inoltre, secondo le Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, ai fini dell'indennizzo dovuto in caso di mancata risposta al reclamo, il *dies ad quem* deve essere individuato nel primo giorno in cui l'operatore ha fornito, in qualunque maniera, un riscontro all'utente finale e, nel caso del procedimento di conciliazione, tale momento coincide con la data di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione (29 maggio 2018) (v. par. III.5.3.).

Di conseguenza, l'indennizzo spettante ai sensi dell'art. 11 dell'All. A delibera 73/11/CONS è pari ad € 147, calcolato su un periodo compreso dal 2 gennaio al 29 maggio 2018 (147 gg. \* 1,00 *pro die*).

Ogni altra domanda formulata in questa sede dall'istante, vale a dire quella avente ad oggetto "*indennizzi vari e costi vari*" (cfr. formulario GU14), è meritevole di essere respinta perché generica e non provata.

#### **DETERMINA**

per i motivi espressi in premessa, che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione:

- 1) il parziale accoglimento dell'istanza di E. Cxxx e per l'effetto, Vodafone spa è tenuta a stornare la somma di € 301,90, recata dalla fattura n. AH19970628 nonché a corrispondere la somma di € 147,00, oltre interessi dalla domanda al soddisfo, a titolo di indennizzo da "mancata risposta al reclamo";
- 2) che 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) che è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;

- 4) che il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
- 5) di notificare il presente provvedimento alle parti;
- 6) di pubblicare il presente provvedimento sul sito web dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche dal link del sito del Co.Re.Com. Lazio.

Dott. Aurelio Lo Fazio

f.to