

Oggetto: definizione della controversia Dxxx L. Txxx/Vodafone S.p.A. (Lazio/D/524/2018)

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 Dxxx L. Txxx presentata in data 30.04.2018 - PROT.2360;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La Ditta Lucio Tiberi (di seguito, per brevità, l'istante o la parte istante o la ditta) lamenta di aver riscontrato, successivamente all'espletamento della migrazione da TIM a Vodafone Italia S.p.a. (di seguito, Vodafone) della linea n. 06.9xxxxxxx, a sé intestata, un preteso malfunzionamento "*alla voce con fruscii ed eco fastidiosi nonché isolamenti della linea*" (cfr. formulario GU14). A ciò si aggiunge la mancata attivazione della fibra, asseritamente richiesta al momento della stipula.

Entrambe le problematiche, nonostante i pretesi numerosi reclami formulati al Servizio Clienti dell'operatore, non venivano risolte e determinavano la ditta a cessare il rapporto contrattuale in essere con Vodafone onde richiedere il rientro a TIM. In virtù di tale decisione, lamenta di aver subito altresì l'illegittimo addebito dei costi di recesso, oggetto di apposito reclamo tramite raccomandata A/R dell'11 dicembre 2017, rimasto privo di riscontro.

Successivamente all'espletamento del tentativo obbligatorio di conciliazione, svoltosi in data 3 aprile 2018, A.E.C.I. Lazio (di seguito, anche AECI), per conto di parte istante, ha richiesto la definizione della controversia.

In tale occasione, si formulavano, nei confronti dell'operatore, le seguenti richieste: "*storno totale insoluto; riaccredito delle fatture pagate nel periodo di disservizio di 84.45; indennizzo per mancata risposta ai reclami; indennizzo per malfunzionamento totale/parziale della linea voce; indennizzo per mancata attivazione della Fibra; indennizzi vari e costi vari; spese di procedura e rimborsi spese*". Si depositava, altresì, quale documentazione obbligatoria, il documento di identità del legale rappresentante della ditta, Sig. Lucio Tiberi, ed il verbale di conciliazione.

2. La posizione dell'operatore.

Vodafone si costituiva e replicava alle avverse doglianze, controdeducendo ad impugnando tutto quanto *ex adverso* dedotto. Depositava, a supporto delle proprie tesi, la schermata attestante l'avvenuta migrazione della linea oggetto di controversia, le fatture emesse durante la vigenza del rapporto contrattuale e le Condizioni Generali di Contratto.

3. Motivazione della decisione.

In via preliminare:

Parte istante addebita a Vodafone, in maniera generica, i pretesi inesatti adempimenti/inadempimenti contrattuali con riferimento alla linea n. 06.9xxxxxx:

- a) il malfunzionamento "*alla voce con fruscii ed eco fastidiosi nonché isolamenti della linea*" (cfr. formulario GU14),
- b) la mancata attivazione della fibra, asseritamente richiesta al momento della stipula,
- c) l'illegittimo addebito dei costi di recesso al momento del recesso dal contratto, esercitato contestualmente alla richiesta di rientro in TIM, e
- d) la mancata risposta al reclamo tramite raccomandata A/R dell'11 dicembre 2017.

Tutte le censure mosse nei confronti dell'operatore telefonico in questa sede risultano prive di idoneo supporto documentale, oltre che non adeguatamente circostanziate. Ciò sarebbe sufficiente a rigettare integralmente le pretese di parte istante, perché infondate in fatto e in diritto.

Ad ogni buon conto, fermo restando quanto sopra, si ritiene opportuno precisare quanto segue con riferimento ai singoli profili oggetto di contestazione.

L'istante non ha provato *per tabulas* l'esistenza di segnalazioni di malfunzionamento/disservizio riscontrato sulla linea n. 06.9xxxxxx, né si è premurato di circostanziare, in termini di tempo e di luogo, gli episodi in cui il collegamento era asseritamente afflitto da "*fruscii ed eco fastidiosi nonché isolamenti*" (cfr. formulario GU14). Stante la genericità e l'indeterminatezza di tale addebito, ogni domanda ad esso collegata risulta meritevole di rigetto.

Sul punto, Vodafone, nella propria memoria di costituzione, precisa che "*...la numerazione de qua è entrata sui sistemi Vodafone in data 1.6.2017 per poi migrare nuovamente verso TIM il 18.10.2017*", fornendo elementi oggettivi utili a delimitare il periodo di vigenza del contratto in essere con la ditta. Aggiunge altresì che "*...come provato dal traffico presente nelle fatture accluse alla presente memoria difensiva, che la scrivente società ha comunque erogato costantemente il servizio a favore della ditta istante*".

Ebbene, il Sig. Txxx, solo nella propria memoria di costituzione, afferma, in maniera piuttosto apodittica, che "*nonostante i molteplici reclami, tra cui la telefonata al call center del 18 luglio 2017 (...) il gestore non ha mai risolto la problematica. (iii) I disservizi sono proseguiti fino alla migrazione a Telecom avvenuta il 18 ottobre 2017*".

Così facendo, parte istante impedisce in concreto all'operatore telefonico di esercitare il proprio diritto di difesa, in quanto, alla data del 25 giugno 2018, è ormai preclusa ogni ulteriore allegazione documentale utile a controdedurre alle avverse contestazioni, avendo le parti la sola facoltà di effettuare precisazioni/repliche.

Secondo Vodafone, l'erogazione dei servizi nei confronti della ditta è stata regolare e conforme al contratto sottoscritto fra le parti, né parte istante è in grado di documentare il contrario.

Si rammenta 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*").

Sul punto, le asserzioni di Vodafone sono chiare e non vi è alcuna smentita nell'avversa replica del 3 luglio 2018, persistendo la genericità e l'indeterminatezza degli addebiti formulati da parte istante, la quale non è in grado di indicare, in questa sede, in quali giorni o, al più, in quali periodi, ha riscontrato la problematica denunciata sulla linea n. 06.9xxxxxx.

Inoltre, secondo giurisprudenza ormai costante dell'Autorità "*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*" (cfr. Delibera Corecom Umbria n. 22/11 e Delibera Corecom Toscana n. 85/19).

Ciò è provato dal fatto che per oltre 4 mesi parte istante ha fruito del servizio erogato da Vodafone senza reclamare alcunchè, atteso che non esiste alcun riscontro documentale atto a provare l'avvenuta messa in mora dell'operatore telefonico ai fini del ripristino del collegamento, evidentemente non perturbato come asserisce il Sig. Tiberi.

Numerose sono, peraltro, le chiamate effettuate in uscita dalla ditta, tanto su numerazioni mobili quanto su numerazioni fisse nazionali, e non di breve durata (ad es., 2 ore e 26 min di chiamate nazionali), il che depone per l'infondatezza delle contestazioni mosse nei confronti di Vodafone.

Nessun indennizzo, quindi, può essere liquidato per il preteso malfunzionamento, lato voce, della linea n. 06.9xxxxxx. Alla stessa maniera, non essendo raggiunta la prova del disservizio, non sono meritevoli di accoglimento le domande relative al rimborso dei canoni pagati al 50%, non essendo state saldate tutte le fatture emesse da Vodafone, come evincibile dalla dicitura apposta su alcuni dei conti telefonici depositati da quest'ultimo, e allo storno totale degli insoluti.

Con riferimento a quanto lamentato circa la pretesa mancata attivazione della fibra sulla linea in questione, si precisa che, dall'analisi della documentazione acclusa alla memoria di costituzione di parte istante, di nessun pregio può risultare la PDA, in quanto, oltrechè non chiaramente leggibile, appare senza dubbio priva di sottoscrizione e, pertanto, mancante di uno degli elementi essenziali richiesti ex art. 1325 c.c. per la validità del contratto, nonché della prova dell'effettivo incontro di volontà delle parti, così come previsto dall'art. 1326 c.c.

Laddove tale rilievo dovesse ritenersi superato dalla circostanza dell'avvenuta esecuzione della prestazione, si precisa altresì come la modulistica in questione non rechi alcun flag sulle caselle relative alla tipologia di servizio dati (ADSL o fibra), risultando agli atti una semplice richiesta di attivazione linea e a nulla rilevando il fatto che essa rechi la denominazione "proposta di abbonamento Vodafone adsl/fibra".

Al fine di accertare l'effettiva debenza dell'importo di € 206,62, fatturato da Vodafone a titolo di recesso anticipato dal contratto, l'art. 19 delle Condizioni generali per il servizio adsl o fibra di connettività wireless, allegate alla memoria di costituzione dell'operatore, prevede che *“Nel caso in cui il Cliente decida di recedere dal contratto, Vodafone potrà richiedergli un contributo per la disattivazione della linea per il ristoro dei costi delle attività strettamente connesse alla dismissione o cessione dell'utenza sostenuti a seguito del recesso e determinati sulla base delle linee guida dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni pari a 40 euro sia in caso di cessazione della linea sia in caso di migrazione verso altro operatore sia in caso di cessazione con rientro in Telecom Italia. Tali costi saranno applicati anche nel caso di adesione del Cliente ad altre offerte fornite da Vodafone con marchi diversi. Vodafone potrà subordinare la concessione di sconti e/o promozioni speciali rispetto alle offerte di listino al mantenimento da parte del cliente del contratto per una durata minima prevista dall'offerta scelta dal cliente. Qualora il cliente receda dal contratto prima della scadenza determinata dall'offerta speciale, Vodafone potrà chiedere al cliente un importo forfetario a copertura degli sconti e/o delle promozioni speciali fruite dal cliente, oltre al contributo per la disattivazione””.*

Tuttavia, alla luce della documentazione in atti, non è possibile stabilire se le parti abbiano sottoscritto un contratto contenente scontistica subordinata alla durata minima del contratto, 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.

Per tutte le ragioni sopra esposte, appare dunque congruo ritenere la somma di € 206,62 non dovuta e, quindi, meritevole di storno o rimborso, ove corrisposta da parte istante.

Da ultimo, la richiesta di indennizzo collegata alla mancata risposta al reclamo tramite raccomandata A/R dell'11 dicembre 2017 va integralmente accolta nell'*an*, ma non nel *quantum*, attesa peraltro la totale assenza di contestazione da parte di Vodafone, con conseguente applicazione del principio di cui all'art. 115 c.p.c.

Circa il *quantum*, parte istante ha computato l'indennizzo spettante nel periodo compreso dall'11 gennaio 2018 al 27 aprile 2018, per un totale di € 106, che non si ritiene conforme all'art. 11 dell'All. A delibera 73/11/CONS e delle relative Linee Guida.

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 all'art. 14 delle Condizioni sopra menzionate, le quali prevedono 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 riaccreditare 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 dell'All. A 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 (3 aprile 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 € 68, calcolato su un periodo compreso dal 25 gennaio al 3 aprile 2018 (68 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 della Dxxx “L. Txxx”/Vodafone spa che, per l'effetto, sarà tenuta a stornare/rimborsare l'importo di € 206,62 portato dalla fattura n. AH21366411, nonchè a corrispondere a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 68 ex art. 11 dell'All. A delibera 73/11/CONS. oltre interessi dalla domanda al soddisfo;
- 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), raggiungibile anche dal link del sito del Co.Re.Com. Lazio.

f.to

Dott. Aurelio Lo Fazio