

DETERMINA Fascicolo n. GU14/440163/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX****O. - 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 XXXXXX O., del 07/07/2021 acquisita con protocollo n. 0296648 del 07/07/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’utente. L’utente, titolare della linea n. 06/9341847, deduce di aver attivato con Vodafone nel mese di giugno 2019 un’offerta promozionale per la propria utenza domestica, la quale però risultava: “molto scadente per la connessione internet e sul servizio voce e avevo spesso fruscii e disturbi sulla linea”. Deduce, inoltre, che a seguito di improvvisa sospensione della linea, decideva – nel mese di dicembre 2019 – di cambiare operatore, procedendo alla contestuale riconsegna del modem. Sul punto, asserisce di aver pagato

tutte le fatture fino al mese di novembre 2019 e di aver inviato raccomandata di reclamo r.r. alla successiva data del 7.02.2020. A seguito di tale disservizio, l'utente richiede: i. Indennizzo per sospensione/malfunzionamento del servizio; ii. rimborso importi fatturati pagati e non dovuti; iii. Indennizzo per mancata risposta ai reclami; iv. Storno totale insoluto.

2. La posizione dell'operatore. In sede di costituzione la Vodafone eccepisce, nel merito, l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia veniva riscontrata nell'erogazione del servizio a favore della Sig.raXXXXXXXXX, ed in quanto non risultavano presenti segnalazioni o ticket tecnici aventi ad oggetto eventuali disservizi o malfunzionamenti. In particolare, l'Operatore precisava di essere stato costretto ad eseguire la sospensione dei servizi, previa comunicazione dei previsti preavvisi, stante la presenza di morosità a carico dell'utente e di non aver più attivato la linea, neanche dopo il pagamento dell'insoluto, a causa dell'accumularsi di precedenti fatture rimaste inevase. Sulla domanda di storno e di rimborso delle fatture dell'utente, l'Operatore contesta come la richiesta dell'utente sia del tutto generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in relazione agli asseriti e non provati errori di fatturazione, non essendo stato specificato, peraltro, l'esatto importo degli addebiti contestati nelle fatture, a quali voci siano attinenti e quali siano le fatture effettivamente contestate. Ad ogni buon conto, la Vodafone eccepiva l'omessa contestazione delle fatture de quibus entro 45 giorni dalla loro emissione. E ancora, sul reclamo, il Gestore precisava che l'unico ricevuto fosse quello inviato in data 7.02.2020, alla quale però seguiva l'introduzione della procedura di conciliazione, prima dei 45 giorni previsti dal Regolamento e messi a disposizione dell'Operatore per fornire una risposta tempestiva. In conclusione, insisteva per il rigetto della domanda avversaria, precisando che sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente risulta allo stato ancora attivo e con un insoluto residuo a carico pari ad euro 371,35. In sede di repliche: l'utente insisteva per le proprie domande tutte, rilevando come la parte convenuta avesse di fatto confermato l'avvenuta sospensione del servizio con decorrenza dal 30.10.2019. Sulla sospensione del servizio, pertanto, ne rilevava l'assoluta illegittimità in quanto realizzata dal Gestore in assenza di preavviso ed in violazione delle vigenti normative, nonché della stesse condizioni generali di contratto ed insisteva per la liquidazione di un indennizzo ex art. 5 comma 1 Del 347/18/CONS, quantificato in € 690,00, con decorrenza dalla sospensione della linea alla migrazione verso terzo operatore avvenuta il successivo 15.12.2019. Insisteva, inoltre, sulla richiesta di storno dell'insoluto in quanto contenente spese e penali per il recesso anticipato, precisando di non aver mai ricevuto le relative fatture.

3. Motivazione della decisione. All'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti, si ritiene che l'istanza possa trovare parziale accoglimento. i. In merito alla sospensione amministrativa del servizio la domanda è meritevole di accoglimento. Sul punto, basti solo rilevare che – ancorché il Gestore abbia tentato di giustificare con la presenza di un accumulo di pregresse morosità il motivo del distacco – nessuna comunicazione di preavviso risulta essere stata inviata all'utente prima di attuare il provvedimento amministrativo per cui è causa. Ed infatti, per giurisprudenza costante di questa Autorità è illegittima la sospensione della linea disposta dall'operatore per asserita morosità, qualora la stessa sia stata disposta prima della scadenza del termine dilatorio previsto dal contratto per effettuare il pagamento e, comunque, qualora non preceduta da un congruo preavviso. Tuttavia, stante la genericità della ricostruzione fatta dall'istante, si rende necessario ricostruire il periodo di disservizio dalla disamina dei documenti presenti in atti. Ed infatti, pur non avendo l'utente in sede di introduzione dell'istanza, precisato il periodo di disservizio, si è potuto verificare, solo a seguito della costituzione del Gestore, l'esecuzione di una sospensione amministrativa della linea per morosità con decorrenza dal 31.10.2019. Sulla scorta di quanto documentato dal Gestore, l'utente in sede di repliche asseriva che la migrazione verso terzo Operatore fosse avvenuta il successivo 15 dicembre 2019, ma – pur asserendo di aver riconsegnato il modem in quello stesso periodo – nulla documenta in tal senso. Pertanto, non risultando comprovata la richiesta di migrazione, la fatturazione sulla medesima utenza del terzo Gestore, ovvero l'avvenuta riconsegna del terminale modem, dovremmo fare riferimento a quanto contestato dall'utente in sede di reclamo. Costui, invero, nelle proprie contestazioni asserisce – pur non documentandolo – di aver riconsegnato il modem alla Vodafone in data 19.12.2019. Per tali motivi, nell'ottica del favor utentis, risulta congruente la data del 15.12.2019 allegata in sede di repliche come dies ad quem del contestato disservizio. Anche le contestazioni dei disservizi, ai sensi di quanto stabilito dall'art. 14, comma 4 Del. 347/18/CONS, debbono considerarsi tempestive in quanto rimesse al gestore entro i tre mesi previsti dal Regolamento. Ne discende l'applicabilità dell'art. 5 All. A Del. 347/18/CONS: "Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio

non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”, nonché dell’art. 13, comma 2: “Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo”, in forza dei quali l’indennizzo dovuto per l’illegittima sospensione del servizio fibra dal 31.10.2019 al 15.12.2019 per € 10,00, su 45 giorni di disservizio viene qui quantificato in complessivi € 450,00. ii. Ne deriva, conseguentemente, l’ammissibilità anche della collegata domanda di rimborso delle fatture afferenti il periodo di disservizio, laddove pagate, e relative al periodo dal 31.10.2019 al 15.12.2019. iii. Sulla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la stessa non può essere accolta, in quanto, in sede istruttoria, l’unico reclamo depositato dall’utente è quello inviato a mezzo raccomandata in data 7.02.2020. Tuttavia, all’invio del reclamo è seguita l’introduzione della procedura di conciliazione, prima dei 45 giorni previsti dal Regolamento e messi a disposizione dell’Operatore per fornire una risposta tempestiva, con la conseguenza che dovranno considerarsi sospesi i termini per il contestato omesso riscontro. Sul punto lo scrivente Corecom ritiene di condividere l’orientamento dell’Autorità (espresso con Del. AGCOM n. 212/18/CIR), in forza del quale: “per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, infatti, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell’istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all’utente in base alla Carta dei servizi. Diversamente, la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l’udienza di discussione, rappresentano l’occasione di confronto tra le parti e l’opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l’utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell’operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile”. Viceversa, relativamente alle domande di storno totale insoluto, si osserva che le stesse sono inammissibili in quanto non specifiche e genericamente poste dall’utente. Con riferimento al caso di specie, per ottenere lo storno richiesto, l’istante avrebbe dovuto versare in atti, quantomeno, copia delle fatture contestate, mentre, per ottenere il rimborso, oltre la predetta documentazione, anche copia delle ricevute dei pagamenti asseritamente effettuati, prove che, invece, non risultano essere state allegate. Ed infatti, l’utente ha lamentato in relazione al codice cliente 1.XXXXXX, la fatturazione di Vodafone, in quanto contenenti addebiti per costi di recesso e/o disattivazione senza circoscrivere il lasso temporale di riferimento e senza allegare alcuna documentazione che comprovasse le proprie richieste e doglianze. L’utente, in questa sede, avrebbe dovuto precisare le singole voci contestate per le quali ha chiesto il rimborso, spettando all’operatore, per il principio dell’inversione dell’onere della prova, dimostrare la regolarità degli addebiti eseguiti. Orbene, pur lamentando la mancata ricezione delle fatture oggetto di contestazione, l’utente ha omesso il versamento di una serie di documenti che avrebbero potuto supportare “de relato” la sua richiesta come ad esempio, la richiesta del recupero crediti, la prova della migrazione verso terzo Gestore, l’avvenuta riconsegna del modem e, ultima ma non certo per importanza, la prova del pagamento. Nulla di tutto questo risulta versato in atti dall’utente concorrendo, in sede istruttoria, a rendere ancor più generiche e vaghe le proprie istanze di storno.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell’istanza del 07/07/2021, è tenuta a corrispondere all’utente, mediante assegno o bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza ed entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento: i. Euro 450,00 (quattrocentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione amministrativa del servizio fibra, ex artt. 5, comma 1 e 13, comma 2 dell’allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, nonché: ii. si dispone lo storno parziale dell’insoluto e, laddove versato, il rimborso della fattura afferente il periodo dal 31.10.2019 al 15.12.2019, precisando che per l’insoluto residuo il Gestore, ai sensi di quanto previsto ex art. 1243 cc e ss, può operare eventuale compensazione tra le relative poste di debito e di credito esistenti tra le parti.

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 o suo delegato
franca cardinali