



CORECOM Sicilia



DETERMINA

Fascicolo n. GU14/449733/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - 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’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 2018, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l’Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

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);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 15/08/2021 acquisita con protocollo n. 0339073 del 15/08/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante nel corso della sua relazione istruttoria, narra che ad ottobre 2020, provvedeva ad attivare servizi FWA rete fissa e dati di Vodafone. Per beneficiare dei servizi e per veder attivato i servizi richiesti, il cliente

doveva quindi attendere sino a dicembre dello stesso anno. Veniva ancora richiesta, da parte sua, l'apertura di un reclamo in merito ma la cosa non avveniva. Anche nel mese di gennaio, 2021, prosegue la descrizione nel formulario inoltrato, sono accaduti disservizi con interruzioni di voce e dati Venivano quindi inviate al gestore due pec di reclamo (datate 6 gennaio e 9 febbraio), che però, non hanno avuto nessuna risposta in merito ai disagi patiti. Per quanto espresso, la parte istante richiede un indennizzo complessivo di 3000,00 euro, che riguarda i disagi patiti e le conseguenze subite.

Il gestore telefonico Vodafone Italia spa, in merito a quanto evidenziato dall'istante, per la pratica oggetto di trattazione, preliminarmente eccepisce che la richiesta di euro 3.000,00 formulata dal Sig. XXXX XXXX si palesa come meramente risarcitoria e, quindi, esula dalle competenze dell'Autorità la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla Delibera 353/2019/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 20, comma 4, della citata delibera. Dal gestore, viene pertanto, in forza di quanto sopra espresso, richiesto il rigetto integrale delle richieste avanzate dalla parte ricorrente essendo le stesse, meramente, una richiesta di risarcimento del danno e quindi non di competenza del Corecom. In via preliminare, lo stesso gestore, eccepisce, altresì, l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione, ciò in virtù del fatto che eventuali domande eccedenti la richiesta trattata dinanzi al Co.Re.Com., dovranno essere considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. La Vodafone, nel prosieguo delle sue memorie difensive, evidenzia nel merito l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del Sig. XXXX XXXX. L'odierna esponente, invero, rileva che l'utente ha aderito all'offerta "Vodafone FWA Out_New" in data 14.10.2020 con conseguente attivazione della rete fissa espletata correttamente il 20.10.2020 . La scrivente società, inoltre, sottolinea di aver altresì gestito le segnalazioni inviate dall'utente con annessa risoluzione positiva delle medesime, come provato dalle schermate accluse alla presente memoria difensiva . In virtù di quanto sopra esposto, pertanto, la domanda avanzata dovrà essere necessariamente rigettata. Nel merito, poi, viene eccepito che, in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità della richiesta risarcitoria del danno quantificata in euro 3.000,00, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Vodafone, poi, rileva di aver altresì riscontrato i reclami dell'istante predisponendo l'accredito di euro 300,00 visibile nella fattura AN08228046. In ultima analisi si eccepisce che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. L'art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza". Secondo l'orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, invero, l'ordinaria diligenza sopra citata si specifica nell'attivarsi positivamente secondo le regole della correttezza e della buona fede, ex art. 1175 c.c., con il limite delle attività che non siano gravose oltre misura (Cass. Civ. Sez. I, 12439/91). In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto" Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto. In forza di tutto quanto espresso, il gestore richiede il rigetto di ogni qualsivoglia pretesa da parte istante.

Preliminarmente, occorre evidenziare, come siano fondate le eccezioni poste dal gestore, in merito alle richieste formulate dal proponente odierno. Infatti, sia per quanto riguarda l'eventuale riconoscimento del danno - riconducibile alla elevata richiesta monetaria avanzata dall'istante - per il disagio patito a causa delle presunte lungaggini per l'attivazione dei servizi, sia per le richieste avanzate in relazione ai disagi subiti nel periodo successivo all'attivazione dei servizi richiesti, avvenuti presumibilmente nel gennaio del 2021, così come indicato in sede di stesura del formulario inoltrato in piattaforma, non possono trovare accoglimento. A maggiore chiarimento di quanto sopra, si ricorda infatti che questo Corecom si esprime sull'eventuale riconoscimento di indennizzi per i disagi patiti in ragione esclusivamente di un regolamento che ne fissa i criteri e le modalità di applicazione. Ogni ulteriore richiesta, che riguardi il riconoscimento di eventuali danni cagionati, potrà essere valutata esclusivamente in sede di causa civilistica, dinanzi agli organi a tal fine preposti. In merito al secondo aspetto, si ricorda ancora che, ogni richiesta di indennizzo va avanzata in maniera speculare tanto in prima istanza quanto in seconda, ove sia mancato l'accordo tra le parti convenute. Saranno pertanto inammissibili, eventuali richieste, anche economiche, formulate nel GU14, che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione, ciò, in virtù del fatto non risulterebbe assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. In questo specifico caso, l'istante lamenta dei disagi patiti nel gennaio 2021, dopo che in prima istanza, non ne aveva fatto cenno. Saranno pertanto oggetto di trattazione in questa disamina, esclusivamente le richieste formulate in merito al ritardo di attivazione dei servizi richiesti nonchè, la mancata risposta ai reclami inoltrati al gestore. Dagli atti esaminati, risulta che il contratto di fornitura dei servizi telefonici sia stato stipulato in data 14 ottobre 2020 e che i servizi siano stati attivati il 20 ottobre, così come evidenziato dal gestore, con apposita relazione di servizio allegata agli atti in memoria. A riprova ulteriore di ciò, non risultano, da parte istante, allegati reclami scritti o telefonici inoltrati al gestore, per lamentare una qualche problematica. I reclami allegati dall'istante riportano le date del 6 gennaio 2021 e 9 febbraio 2021, ma sono generici e non riportano l'indicazione di un periodo di disservizio preciso. La decorrenza nonchè la richiesta di applicazione dell'eventuale indennizzo, non troverebbe quindi una sua ragione di esistere in quanto l'istante si mostra negligente verso un suo stesso interesse e non mette in condizione il gestore di porre eventuale rimedio alla sua condotta. La buona fede del gestore viene anche provata dal fatto che tramite storno in fattura, qualcosa viene comunque riconosciuto allo stesso cliente(circa 220 euro, all'istante, stornati dal conto telefonico di marzo/maggio 2021), fermo restando che - come da carta dei servizi i tempi di attivazione per un contratto di tal genere variano dai 15 ai 60 gg, dalla stipula del contratto. In riferimento a richiamati e successivi reclami, regolarmente inoltrati al gestore, seppur tardivi e generici, la Vodafone spa non fornisce comunque prova di riscontro e pertanto risulta inadempiente, Pertanto si ritiene che le responsabilità ascrivibili al gestore, sulla base delle dimostranze valutate, possano essere individuate solo per quest'ultimo fatto e vada riconosciuto un indennizzo di euro 300,00 in favore dell'istante ai sensi di quanto previsto nell'Allegato A alla Delibera 347/18/Cons art. 12 comma 1 e 2, applicato nella sua misura massima.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 15/08/2021, è tenuta a riconoscere all'istante Luca XXXX XXXX un indennizzo di euro 300,00. Ciò in ragione di tutto quanto espresso nelle motivazioni del presente provvedimento. Tale pagamento, dovrà essere effettuato mediante bonifico bancario sulle coordinate Iban n. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, così come indicato in istanza, dal diretto interessato. Il pagamento de quo, dovrà avvenire entro 60 gg. dalla pubblicazione del presente atto.

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
Gianpaolo Simone