



CORECOM Sicilia



DETERMINA

Fascicolo n. GU14/490077/2022

**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 12/01/2022 acquisita con protocollo n. 0009813 del 12/01/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La sig.ra XXXX XXXX, odierna istante, descrive che, nell’anno 2013, stipulava un contratto avente ad oggetto l’attivazione della linea fissa e adsl , recante il numero XXXXXXXXX con la società convenuta. Sin dall’attivazione, reclamava, tramite il servizio clienti 190, il malfunzionamento della linea ADSL. In

conseguenza di ciò, nell'anno 2018, la Vodafone, al fine di risolvere il disservizio, proponeva la variazione dalla linea adsl alla fibra. Purtroppo, detto disservizio peggiorava, tanto che l'Istante, in data 07.08.2020, si vedeva costretta a recedere dal contratto. Operatori della Vodafone, assumevano successivi contatti e rassicuravano circa la risoluzione dei problemi in corso. Con nota p.e.c. del 02.11.2020, dopo ulteriori 4 mesi di malfunzionamento della linea adsl e dei molteplici reclami al servizio clienti n. 190, recedeva definitivamente dal contratto in parola, per inadempimento imputabile esclusivamente all'Operatore. In data 13.12.2020, la Vodafone, addebitava la fattura n. AM23327305 di €.137,04 a titolo di "corrispettivo per recesso/ disattivazione". In data 25.1.2021, l'istante contestava alla fattura suddetta, poiché illegittima ai sensi della legge n. 40/2007 e ai sensi della delibera AGCOM n. 347/18/CONS all. A. In data 24.5.2021, veniva inviato a mezzo pec formale reclamo e contestazione fatture per le ragioni suesposte. Viene quindi richiesto lo storno dell'intera posizione debitoria, il ritiro della pratica di recupero crediti, oltre gli indennizzi come previsti per Legge, per malfunzionamento del servizio dall'anno 2013 sino al 2020 ai sensi dell'art. 6 comma 2 e 3 Delibera 347/18/Cons. All. A, per un importo di 8000.0 euro.

La Vodafone, nel corso delle sue memorie difensive, regolarmente depositate in piattaforma, evidenzia 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 dell'utente. Nello specifico, difatti, l'odierna esponente, rappresenta che le segnalazioni risultano aperte dall'istante unicamente nell'anno 2018. I summenzionati ticket tecnici aperti, peraltro, sono stati tutti chiusi positivamente ed entro i termini previsti dalla normativa di settore senza alcuna indicazione di linea non migliorabile o non esercibile, come visibile dalle schermate accluse alla presente memoria difensiva. Corre l'obbligo, oltre a ciò, porre nella massima attenzione la circostanza afferente alla carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio subito dall'istante. Invero l'utente, si limita, meramente, ad indicare un arco temporale nel quale si sarebbero verificate varie tipologie di disservizi che, semplicemente, elenca in via del tutto generica. Vodafone, pertanto, contesta fermamente le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata, avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi. Né, tanto meno, l'utente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. E', quindi, palese il mancato adempimento da parte ricorrente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore. Per mero tuziorismo difensivo, inoltre, si pone in rilievo che la presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi o altro assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. La presenza di reclami è, altresì, dirimente ai fini della delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile. In virtù di quanto sopra esposto, pertanto, la domanda di indennizzo avanzata dovrà essere necessariamente rigettata. Nel merito, poi, si eccepisce 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 di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. 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, 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. Sotto il profilo amministrativo e contabile, concludono le memorie del gestore, precisando che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 48,02. Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa. In via subordinata, infine, Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 48,02.

Quanto lamentato dall'istante non trova alcun riscontro documentale che ne favorisca l'accertamento e pertanto, risultano pienamente fondate le osservazioni poste nel corso delle memorie difensive inoltrate dal gestore. La mancanza di inoltro di reclami durante tutto il corso dell'eventuale problema di disservizio, pregiudica qualsiasi voglia pretesa di indennizzo da parte presunta lesa. Tra l'altro, è inverosimile che tale disagio, duri per oltre 4 anni, senza che lo stesso istante, proponga reclami per iscritto avverso il comportamento del gestore ed al contempo non decida di migrare verso altro operatore. Ciò in linea anche con le procedure regolamentari adottate dall'Agcom in seno a problematiche analoghe. L'unico reclamo che preannuncia la volontà di recedere dal contratto in itinere e in maniera sommaria e non dettagliata, allegato dalla stessa istante è quello recante la data del 7/8/2020, ripetuto in forma più estesa, ma sempre generica, tramite pec del 2 novembre 2020. Non vi è comunque traccia, nella stessa missiva, dell'indicazione del periodo di disservizio e le stesse lamentele vengono avanzate con un incomprensibile ritardo rispetto all'avvio dello stesso contratto. A tale genere di reclamo, la Vodafone non dà risposta o meglio non fornisce prova documentale di aver fornito riscontro e di ciò ne è responsabile. In considerazione di quanto evidenziato, si rileva che l'unico indennizzo spettante all'istante, sia quello relativo al mancato riscontro dei citati reclami e pertanto, la Vodafone dovrà riconoscere un indennizzo di euro 300,00 in virtù di quanto stabilito dall'art. 12 comma 1 e 2 della Delibera 347/18/Cons sugli indennizzi in materia di contenziosi telefonici. Considerato ancora il protrarsi della vicenda in parola, considerato che l'udienza di discussione non si è potuta svolgere per la mancata adesione da parte della stessa istante, pro bono pacis, lo stesso gestore, dovrà provvedere a stornare l'insoluto presente nei suoi sistemi contabili e riferentesi alla linea oggetto di contestazione, così come dovrà provvedere, senza onere alcuno per il gestore, a ritirare la pratica di recupero crediti, in atto eventualmente operante.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 12/01/2022, è tenuta a stornare l'insoluto presente nei suoi sistemi contabili e riferentesi alla linea oggetto di contestazione, così come dovrà provvedere, senza onere alcuno per il gestore, a ritirare la pratica di recupero crediti, in atto eventualmente operante. Lo stesso gestore, dovrà riconoscere alla Sig.ra XXXX XXXX - C.F. XXXXXXXXX -, nella qualità di odierna ricorrente, un indennizzo di euro 300,00. Tale somma dovrà essere pagata entro il termine di 60 gg. dalla pubblicazione del presente provvedimento sulla piattaforma Agcom. Il peredetto pagamento dovrà essere effettuato tramite bonifico bancario sulle coordinate Iban XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, così come comunicato in istanza.

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