

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/482196/2021****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXXXXXX****S.R.L. - 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 della società XXXXXXXXXXXX S.R.L. , del 09/12/2021 acquisita con protocollo n. 0479102 del 09/12/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell’utente: L’utente lamenta di aver vanamente richiesto al proprio Gestore Vodafone la cessazione delle propria utenza e i servizi ad essa annessi, contestando le relative fatture in quanto successive a recesso/ migrazione verso altro Operatore. In particolare la società istante deduce che nel mese di dicembre 2019, a seguito di malfunzionamento della linea che rendeva impossibile l’utilizzo delle numerazioni, migrava l’intero contratto riportante codice cliente num. 6.993427 ad altra compagnia telefonica. Tale contratto aveva ad oggetto

sim dati, rete fissa, sim mobili, office 365, licenze e smart office, connettività e interni e le varie migrazioni delle singole utenze si perfezionavano talune nel mese di dicembre 2019, altre nel successivo mese di febbraio 2020 ed infine le numerazioni fisse il 05.03.2020. Restava invece attivo, fino a settembre 2020, il servizio “office 365”. Nonostante tutto quanto anzidetto, l’utente contesta che la Vodafone ha continuato a fatturare del tutto illegittimamente le utenze migrate, vedendosi costretto ad inviare ulteriori PEC di recesso rispettivamente alle date del 10.06.2020 e 16.07.2020 per chiedere la cessazione della fatturazione. A supporto della propria argomentazione, deduce di aver inviato due reclami il 4.11.2020 ed il 2.07.2021, rimasti privi di riscontro. Alla luce di quanto sopra, attesa l’esclusiva responsabilità della Vodafone, la società istante richiedeva: i. lo storno integrale della posizione debitoria attualmente pendente in capo alla istante, fatta eccezione degli importi richiesti a titolo di office 365; ii. il blocco del ciclo di fatturazione e la disattivazione di qualunque servizio rimasto attivo ed ritiro della pratica dalla società di recupero crediti a cura e spese della Vodafone; iii. indennizzo malfunzionamento della linea; iv. indennizzo per fatturazione indebita e per la “mancata risoluzione del problema”; v. indennizzo per mancato riscontro ai reclami; vi. rimborso di quanto corrisposto a titolo di fatturazione a 28 giorni. Quantificava altresì l’indennizzo complessivamente dovuto in favore dell’istante per un importo “non inferiore ad Euro 2.000,00”.

Con riferimento alla controversia in esame, l’Operatore Vodafone in relazione alle fatture emesse si rappresenta di aver regolarmente lavorato la richiesta di cessazione inviata dalla XXXXXXX S.r.l. nel mese di giugno 2020 con annessa disattivazione dei servizi. Esaminando, difatti, le fatture emesse a luglio e settembre 2020 l’Operatore rileva la presenza di traffico telefonico, a dimostrazione dell’avvenuta fruizione dei servizi da parte ricorrente, mentre le successive fatture, anch’esse insolute, contengono unicamente costi afferenti al servizio denominato “0365 for business”, non oggetto di recesso. In virtù di quanto sopra espresso ed emerso in istruttoria, la Vodafone conferma quindi la correttezza della fatturazione in parola, insoluta per l’ammontare complessivo di euro 8.401,13. A sostegno della propria tesi rileva la mancata produzione dei reclami o di altre forme di contestazione del disservizio subito, ponendo in rilievo come la presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi assuma un peso determinante ai fini dell’accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie da parte dell’Autorità adita. Insiste, in conclusione per il rigetto della domanda ed in subordine chiede che l’eventuale condanna della convenuta al pagamento di indennizzi venga compensata e/o stornata dall’insoluto attualmente presente a carico dell’utente.

All’esito dell’istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti, si ritiene che l’istanza possa trovare solo parziale accoglimento nei limiti di seguito specificati. Con riferimento alla richieste sub. i) e ii) di storno dell’insoluto e blocco del ciclo di fatturazione, la parte istante deduce che l’intero contratto riportante codice cliente num. 6.99XXX fosse migrato ad altra compagnia telefonica nel mese di dicembre 2019, specificando che il passaggio delle singole utenze si perfezionava per talune nel mese di dicembre 2019, altre a febbraio 2020 mentre le numerazioni fisse il 05.03.2020. Restava invece attivo, fino a settembre 2020, il servizio “office 365”. Tuttavia a sostegno della propria deduzione non produce il contratto (o la PDA) con richiesta di migrazione verso il terzo (neanche nominato) Operatore e neppure versa in atti le fatturazioni del Gestore Recipient a comprova che le utenze fossero fatturate – o comunque gestite – da altra società di telecomunicazioni. Pertanto l’unica richiesta di cessazione prodotta, la prima in ordine di tempo, da ritenersi valida è quella contenuta nella PEC del 10.06.2020, regolarmente inviata alla Compagnia e reiterata tout court in data 16.07.2020, a mezzo della quale l’utente formalizza il recesso limitatamente alle quattro SIM dati (XXXXXX, XXXXXX, XXXXXX e XXXXXX), alle due utenze fisse (XXXXXXX e XXXXXX) ed la numero interno (XXXXXXX). Dal canto suo, la Vodafone ha depositato estratto delle chiamate transitate sulle numerazioni attive ove si evince un traffico regolarmente fatturato fino al 10.07.2020, ovvero a distanza di 30 giorni dalla prima richiesta di cessazione ex adverso prodotta, nel rispetto del termine di chiusura del ciclo di fatturazione previsto nella carta dei Servizi del Gestore. Saranno pertanto dovuti, e vanno considerati legittimi, tutti i costi per il traffico ed i canoni per le utenze disdettate a mezzo PEC del 10.06.2020, fino ai successivi 30 giorni, ivi inclusi i costi fissi di disattivazione sostenuti dal Gestore e da questi fatturati successivamente alla cessazione delle utenze. Gli altri servizi e/o utenze, laddove non presenti nella citata richiesta di recesso debbono intendersi attivi, ivi compreso il servizio “office 365”, e dovranno essere considerati completamente cessati solo al 3 dicembre 2020, atteso che la richiesta “tombale” di cessazione del contratto di utenza è contenuta nella successiva comunicazione datata 3 novembre 2020. In conclusione, nei suddetti termini e non oltre, la fatturazione del Gestore dovrà considerarsi regolare e la domanda di storno integrale dell’insoluto dovrà conseguentemente essere rigettata. Qualora ancora attivo, dovrà viceversa considerarsi cessato il ciclo

di fatturazione successivo alle date sopra riportate per le rispettive utenze. iii. Sulla domanda di indennizzo per malfunzionamento, si rileva che la domanda non può essere accolta per genericità della stessa. Preliminarmente, sul punto, deve osservarsi che nell'ipotesi di malfunzionamento del servizio è onere dell'utente specificare – in relazione a ciascun inadempimento dedotto – l'arco temporale di interessamento, al fine di delineare e delimitare l'oggetto della richiesta. In particolare, oltre al periodo di malfunzionamento / interruzione del servizio, deve essere indicata anche la data di ripristino del servizio stesso. Come vedremo, nella fattispecie che qui ci occupa, non solo la natura dello disservizio non è precisata, ma lo stesso periodo di durata non viene indicato. Ed invero, pur ritenendo prevalente il principio secondo cui gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad erogare i servizi dedotti in contratto in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel caso di specie si rileva l'insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto del procedimento, con particolare riferimento alla tipologia del contestato malfunzionamento, sia sotto il profilo della natura del disservizio sia sotto il profilo della durata dello stesso. Tale indeterminatezza non permette neppure il certo inquadramento della fattispecie nell'alveo di quanto previsto al comma 1 (completa interruzione) o al comma 2 (irregolare o discontinua erogazione del servizio) di cui all'art. 6 ex All. A alla Delibera 347/18/Cons, rendendo la domanda assolutamente generica. Sul punto, giova altresì rilevare la completa assenza di reclami scritti di contestazione per il lamentato disservizio, stante anche quanto previsto dall'art. 14 Del. indennizzi citata (esclusione degli indennizzi) a mente del quale: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Ed invero i reclami presenti in atti, peraltro tardivi rispetto al disservizio in parola, vengono inoltrati solo successivamente al contestato recesso e di fatto si riferiscono alla fatturazione successiva alla migrazione/cessazione del contratto, considerando il malfunzionamento delle utenze (senza specificare quali o per quale periodo) una sorta di giustificazione strumentale del passaggio ad altro operatore. Tali incongruenze ed approssimazioni, in mancanza di ulteriori elementi specifici, rendono le richieste dell'utente non meritevoli di accoglimento. La domanda di cui al punto sub. iv resta assorbita dai punti che precedono, anche con riferimento alla genericità della richiesta di indennizzo formulata "per la mancata risoluzione del problema" e per tali motivi deve considerarsi rigettata. v. Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la domanda risulta fondata, atteso che Vodafone non ha prodotto la risposta alla PEC del 4.11.2020. Al riguardo, in via generale, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Va dunque accolta la richiesta di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, da considerarsi in maniera unitaria essendo la seconda PEC del 2.07.2021 una mera reiterazione delle doglianze contenute nella prima (cfr. art. 12 comma 2 Del. Indennizzi). Per tali motivi il disservizio è comunque quantificabile nella misura edittale massima di € 300,00, prevista dall'art. 12 comma 1 All. A alla Delibera 347/18/Cons. Non può ritenersi meritevole di accoglimento la domanda di indennizzo/rimborso per il disservizio di "fatturazione a 28 giorni", in quanto genericamente posta, quantificata in misura forfettaria e non adeguatamente supportata da idonea documentazione probatoria. Ed invero, l'utente nel caso in esame non specifica il periodo di vigenza contrattuale e l'arco temporale della fatturazione a 28 giorni, né deposita le relative fatture per le quali si richiede il rimborso omettendo altresì di dimostrare che il contratto fosse riferito a linea attiva nel periodo oggetto della relativa delibera AGCOM (giugno 2017-aprile 2018).

#### DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 09/12/2021, 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 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, ex art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Si dispone altresì lo storno dell'insoluto, laddove presente, delle fatture relative a periodo successivo al 10 luglio 2020, salvi i conguagli per costi di disattivazione, relativamente alle sole utenze XXXXXX, XXXXX, XXXXX e XXXX, XXXXX, XXXXX e XXXXXX potendo il Gestore ai sensi di quanto previsto ex art. 1243 cc e ss, 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