

DELIBERA N. 26 - 2022

**XXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/320959/2020)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 18/07/2022;

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*” e s.m.i.;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

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;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

Viste le delibere n. 683/20/CONS del 17/12/2020 e n. 374/21/CONS del 18/11/2021 con cui il Consiglio dell'Autorità ha disposto la proroga dell'Accordo Quadro del 28 novembre 2017;

Viste le delibere n. 203 del 29/12/2020 e n. 221 del 29/12/2021 dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte con cui si è preso atto delle proroghe dell'Accordo quadro del 28 novembre 2017 e si sono accettate, per quanto di competenza, le suddette proroghe;

VISTA l'istanza di XXX del 01/09/2020 acquisita con protocollo n. XXX del 01/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante rappresenta: - di aver subito disservizi sulla connettività, fin dall'inizio della fornitura; - che nel marzo 2019, a seguito di vari solleciti, il gestore ha eseguito una modifica contrattuale relativa alla connettività. La tecnologia SHDSL sottoscritta è stata fatturata subito ma il servizio non è mai stato attivato nonostante le molte segnalazioni; - che dopo alcuni mesi, perdurando il disservizio, è stato obbligato a cambiare fornitore di connettività e fonia, poiché il servizio di Vodafone non permetteva di scindere le due cose; - che Vodafone ha addebitato costi di disattivazione e penali che non ritiene di dover pagare perché ha subito un danno.

Richiede:

- i) di non pagare nessun tipo di penale e/o costi di disattivazione contenuti nella fattura n. XXX pari a € 4.891,87 più altri costi accessori per un totale complessivo di € 5.399,39;
- ii) contestualmente un risarcimento danni legati ai disservizi.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore: - con memoria del 12/10/2020 contesta in toto le richieste avanzate dal ricorrente, in quanto non ravvisa alcuna anomalia né nell'erogazione del servizio, né nella fatturazione emessa. - conferma la posizione insoluta dell'istante, pari ad euro 7.989,04 e la disattivazione dell'utenza; - rileva che nessuna segnalazione di malfunzionamento risulta presente sui sistemi informatici, di cui allega schermata. - conferma la correttezza della fattura XXX del 20/11/2019, in quanto sostiene aver sottoscritto l'istante proposta di abbonamento con particolari agevolazioni tariffarie e di prezzo, adducendo che i costi

addebitati per recesso sono in linea con la normativa vigente, la Legge 40/2007, in cui si specifica che sono legittimi i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore, come nel caso di specie; - eccepisce l'inammissibilità di qualsiasi richiesta risarcitoria, esclusa dalla normativa Agcom, in base all'art. 20, comma 4, Delibera 353/2018/CONS e s.m.i. secondo cui, 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; - evidenzia che la parte ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi e non sono presenti reclami scritti, per cui, ai sensi dell'art. 14, comma 4, Delibera Agcom 347/18/CONS, sono esclusi gli indennizzi se non segnalati entro 3 mesi dalla conoscenza anche secondo l'ordinaria diligenza, salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte; - chiede, in caso di condanna al pagamento di eventuale indennizzo, che venga stornato dall'importo totale a debito del cliente.

3. Motivazione della decisione

Sul rito

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Con riferimento alla richiesta di un risarcimento danni legati ai disservizi, si rileva che, ai sensi dell'art. 20, comma 4 del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie fra utenti ed operatori di comunicazione elettronica, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria, essendo limitato all'erogazione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ciò premesso, la richiesta di risarcimento del danno contenuta nella sopra riportata domanda risulterebbe inammissibile. Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, la domanda de qua dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati, a prescindere dal nomen iuris indicato dalla parte istante. Pertanto, la presente disamina si incentrerà sulla mancata attivazione del servizio relativa alla connettività nonché sui costi di recesso.

Nel merito

La richiesta formulata sub i) "di non pagare nessun tipo di penale e/o costi di disattivazione contenuti nella fattura n. XXX pari a € 4.891,87 più altri costi accessori per un totale complessivo di € 5.399,39", può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

Nel mese di marzo 2019, come rappresentato nell'istanza, veniva sottoscritta una modifica contrattuale, allegata in atti, relativa alla connettività, che prevedeva l'attivazione di una rete dati SHDSL che avrebbe permesso di lavorare sia lato voce che internet. Il 05/08/2019 l'istante contestava l'addebito per questa nuova attivazione, in quanto il servizio contrattualizzato nel mese di marzo non veniva a suo dire attivato, nonostante le molte segnalazioni; provvedeva pertanto a pagare la fattura n. XXX del 20/07/2019 di euro 1.942,33 per differenza, defalcando la quota contestata e relativa al servizio non attivato. Proseguiva poi, anche con riferimento alla fattura successiva emessa il 20/09/2022 di euro 1.747,38, ad effettuare lo storno dell'addebito non riconosciuto. Perveniva, quindi, la fattura n. XXX del 20/11/2019, oggetto di contestazione e di richiesta nell'odierno procedimento, che l'istante non saldava, riferendo di "essere stato costretto a passare ad altro operatore", senza peraltro indicare elementi utili a circostanziare l'effettuazione di tale passaggio, in particolare la data dello stesso.

La disamina condotta dall'Ufficio in merito alla fattura in questione, differentemente da quanto sostenuto dall'utente, ha permesso di rilevare che la stessa non contiene costi di recesso riferiti all'intero pacchetto contrattuale, bensì solo quelli afferenti alle numerazioni mobili, per le quali sono in effetti presenti addebiti per "conguaglio servizi digitali", inoltre si evidenzia che quanto sopra è altresì confermato dal fatto che gli addebiti per i costi di attivazione, generati per effetto del recesso anticipato, pari ad euro 2.911,82, sono contraddistinti dal codice IVA 37, relativo, come visibile a pag. 2 della fattura, alla "Telefonia mobile: traffico, attivazioni e canoni, servizi opzionali". Invece, con riferimento al servizio di rete fissa/connettività, si è riscontrato, nella fattura de qua, l'addebito dei soli canoni contrattuali (contraddistinti dal codice IVA 38, afferente a "Rete fissa, servizi di elaborazione e trasmissione dati"), permettendo così di poter dedurre che detto servizio, alla data di emissione del 20/11/19 fosse ancora attivo, non avendo oltretutto documentato l'utente di aver comunicato all'operatore il recesso contrattuale. Tale circostanza risulta ulteriormente avvalorata dalla comunicazione, prodotta in atti dall'istante, di risoluzione contrattuale inviata da Vodafone il 13/12/2019, proprio a fronte del mancato pagamento della fattura in questione e che conferma ancora una volta che, alla predetta data, il servizio di linea fissa/connettività fosse ancora attivo e quindi correttamente fatturato.

Stante quanto sopra esposto, si ritiene di accogliere la richiesta di storno degli importi, a qualsiasi titolo addebitati, unicamente per la connettività n. XXX, contestata e mai attivata (fatto pacifico in assenza di prova contraria fornita dal gestore e che sarà ulteriormente approfondito nel prosieguo della trattazione), a partire dalla prima fattura emessa a fronte dell'intervenuta modifica contrattuale riferita alla suddetta connettività e su tutte le fatture successive fino a chiusura del ciclo di fatturazione.

Con riferimento alle uniche penali presenti nella fattura n. XXX del 20/11/2019 e riferite alle SIM mobili (la cui vicenda contrattuale non è stata oggetto di descrizione, né tantomeno di contestazione) non è stato possibile, attraverso gli atti presenti, accertare l'esistenza di un supposto vincolo di inscindibilità tra le SIM fatturate e l'offerta per la rete fissa/connettività, tanto più appurata l'intervenuta chiusura contrattuale soltanto per le predette numerazioni mobili; si ritiene, pertanto, che i suddetti costi di recesso ad esse riferite non possano essere stornati. Non si ritiene inoltre di poter accogliere lo storno dei

canoni riferiti alle restanti voci fatturate, trattandosi di canoni evidentemente generatisi stante la non ancora intervenuta cessazione contrattuale; peraltro l'analisi della fattura prodotta integralmente da Vodafone ha permesso di verificare l'utilizzo, da parte della società istante, delle suddette componenti.

Proseguendo poi nella trattazione del merito, con riferimento alla richiesta sub ii), reinterpretata come più sopra specificato, si ritiene che quest'ultima possa ritenersi accoglibile come di seguito precisato. Nella domanda di definizione, il ricorrente lamenta disservizi legati alla connettività fin dall'inizio della fornitura (che, da contratto allegato in atti, risale al 2014) ma, con riferimento ai suddetti disservizi, non è stata prodotta documentazione che ne attesti l'esistenza, quale, ad esempio, reclami o segnalazioni all'operatore da cui sia possibile riscontrare la circostanza lamentata dall'istante e senza circoscrivere il lasso temporale di riferimento, ovvero senza specificare la data d'inizio e di fine dei disservizi subiti, con conseguente sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile. L'utente ha poi lamentato la mancata attivazione del servizio di connettività n. XXX, sottoscritto nel mese di marzo 2019; tale circostanza veniva dallo stesso contestata al ricevimento della fattura n. XXX del 20/07/19, che addebitava il servizio a partire dal 17/05/19. Quest'ultima data risulta essere agli atti l'unica certa, non avendo le parti indicatane una diversa e non avendo quest'Ufficio rinvenuto documentazione attestante le tempistiche contrattuali di attivazione riservate al gestore.

Pertanto, in considerazione del fatto che il gestore non ha provato né l'avvenuta attivazione, a fronte delle contestazioni di controparte, né tantomeno possibili ritardi e/o impedimenti tecnico-amministrativi derivanti da cause ad esso non imputabili, si ritiene possa essergli ascritto il relativo inadempimento; dalla documentazione a fascicolo non si evince, infatti, che la società Vodafone Italia S.p.A. si sia adoperata per adempiere la propria obbligazione contrattuale: nelle proprie memorie difensive il gestore si limitava infatti a dichiarare di non aver riscontrato alcuna anomalia nell'erogazione del servizio e nella fatturazione emessa, senza però fornire alcuna indicazione temporale, quale, ad esempio, la tempistica di attivazione riservatagli da Carta Servizi.

A fronte di quanto relazionato, si ritiene quindi possa spettare all'utente l'erogazione dell'indennizzo di cui all'art. 4, comma 1 del Regolamento Indennizzi, il quale prevede, nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, che gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo. Si considera che il ritardo intervenuto possa calcolarsi dal 17/05/2019 (data di inizio fatturazione ricavata dalla sopracitata fattura n. XXX del 20/07/2019) al 05/08/2019, (data del reclamo sporto dalla società ricorrente nel quale la stessa risultava essere stata informata, da intercorse comunicazioni con gli Uffici dell'operatore, dell'indisponibilità del servizio). Pertanto, in applicazione del succitato art. 4, comma 1 del Regolamento Indennizzi e del relativo parametro giornaliero di € 7,50, in combinato con l'art. 13, comma 3 che prevede il raddoppio del parametro in presenza di utenza affari, l'operatore sarà tenuto a corrispondere in favore dell'istante, per n. 80 giorni di ritardo, la somma di € 1.200,00 (€ 7,50 x 2 x 80 gg.), fatta salva l'eventuale compensazione di crediti sussistenti.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

che, in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore Vodafone Italia SpA (Ho Mobile - Teletu), nella persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- stornare gli importi a qualsiasi titolo addebitati per la connettività n. XXX, a partire dalla prima fattura emessa e su tutte le fatture successive fino a chiusura del ciclo di fatturazione;
- erogare all'istante, quale indennizzo per la mancata attivazione del predetto servizio connettività, la somma di euro 1.200,00, a mezzo bonifico bancario o assegno, fatta salva l'eventuale compensazione di crediti sussistenti. La predetta somma dovrà essere maggiorata degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Torino, 18 luglio 2022

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli