AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 18

XXX /VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/350580/2020)

Il Corecom Molise

NELLA riunione del Il Corecom Molise del 07/12/2022;

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*";

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 modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l'istanza di del 09/11/2020 acquisita con protocollo n. 0465798 del 09/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La posizione dell'istante. Il ricorrente nella descrizione dei fatti, su formulario GU14, dichiara quanto segue: Prima dell'attivazione dell'offerta mi è stata garantita con sicurezza la possibilità di usufruire dei servizi relativi al contratto vodafone power station. Richiedo l'annullamento di tutte le fatture pervenute dato che, per mancanza di rete e per vari problemi tecnici, non ho mai usufruito del servizio fino alla fine del ciclo di fatturazione. Dopo aver parlato telefonicamente, mi è stato riferito che mi avrebbero richiamato dopo massimo 3 giorni per accettare definitivamente, altrimenti non sarebbe

andato avanti nulla. Volontariamente, dopo i 3 giorni, ho contattato il servizio Vodafone e mi hanno riferito che la pratica di attivazione era stata avviata senza che io avessi accettato definitivamente il contratto. Mi hanno riferito che non avrei avuto nessun problema in quanto potevo ancora disdire entro il giorno 21/07/2020 senza che la promoziona andasse avanti, che non avrei pagato nulla e che non si sarebbe attivata la promozione. Ho chiamato per ulteriori informazioni e mi hanno comunicato che se entro il giorno stabilito non fosse passato il tecnico a casa per controllare la connessione e altri dettagli, l'attivazione della promozione non sarebbe andata a buon fine. Quando ho chiamato prima del giorno di scadenza, per disdire la pratica di attivazione, mi hanno riferito che non era possibile disdirla perchè la pratica era avvenuta con successo. Ho chiamato costantemente gli operatori, segnalato i problemi, senza nessun risultato. Ho effettuato anche una raccomandata con ricevuta di ritorno ma continuavano ad arrivare bollette/fatture da pagare. Sono stato e continuo a essere senza rete fissa, senza connessione e rischio con molta sicurezza di perdere il numero di telefonia fissa. Nessun operatore é riuscito a risolvere il problema, neanche i tecnici che sono intervenuti per l'assistenza, ma soprattutto ho avuto grandi problemi perchè con il passare del tempo, quando chiamavo l'operatore per riferirgli il problema e chiedergli cosa potessi fare, hanno iniziato a non dare nessuna risposta e a terminare la chiamata. Richiedo di essere rimborsato per il disagio causato. Inoltre, ho dovuto terminare il contratto perché non ho mai ricevuto il servizio garantito dall'operatore, pertanto non ho intenzione di pagare alcuna bolletta in quanto non ho usufruito del servizio. Richiesta: Richiedo l'annullamento di tutte le fatture e bollette pervenute dato che, per mancanza di rete e per vari problemi tecnici, non ho MAI usufruito del servizio fino alla fine del ciclo di fatturazione. Sono stato e continuo a essere senza rete fissa, senza connessione e rischio con molta sicurezza di perdere il numero di telefonia fissa. Il procedimento del giorno 3/11/2020 si è concluso per mancato accordo dato che per 4 mesi non ho mai potuto usufruire del servizio e non sono mai riusciti a risolvere il problema; quindi, ho rifiutato la proposta dell'operatore (100€ + 70€ di spere etc) perché non c'è bisogno e non ho intensione di provare a risolvere il problema se non ci sono riusciti fin ora, non ho intensione di rimanere con questo operatore e non ho intensione di migrare ad un altro operatore. Il motivo è il seguente: dato che per 4 mesi siamo stati estraniati da tutto, non ho potuto seguire le lezioni online svolte a causa del Covid, mia sorella non ha potuto effettuare a casa la discussione di laurea, non abbiamo potuto effettuare esami online e molti altri problemi, pochi giorni fa, ho dovuto effettuare un'ulteriore spesa iniziando un contratto con un altro operatore privato. Richiedo di essere rimborsato per il disagio causato. In base a quanto detto, non ho idea di quanto richiedere, mi hanno riferito di 7/8 € all'ora ma non sono sicuro; quindi, esigo ricevere in base al giudizio del giudice, il massimo indennizzo per il disagio ricevuto in base a quanto riferito. In riscontro alle memorie prodotte da Vodafone Italia s.p.a. il ricorrente produce le seguenti controdeduzioni: Ripeto che non ho potuto usufruire del servizio garantito dalla Vodafone neanche per un giorno, data che non c'è connessione. Non ho mai detto che non abbia firmato il contratto ma le parole dell'operatore erano tutt'altro, prima di tutto mi ha garantito /riferito che mi avrebbero richiamato dopo massimo 3 giorni per accettare definitivamente, altrimenti non sarebbe andato avanti nulla. Volontariamente, dopo i 3 giorni, ho contattato il servizio Vodafone e mi hanno

riferito che la pratica di attivazione era stata avviata senza che io avessi accettato definitivamente il contratto. Mi hanno riferito che non avrei avuto nessun problema in quanto potevo ancora disdire entro il giorno 21/07/2020 senza che la promoziona andasse avanti, che non avrei pagato nulla e che non si sarebbe attivata la promozione. Ho chiamato per ulteriori informazioni e mi hanno comunicato che se entro il giorno stabilito non fosse passato il tecnico a casa per controllare la connessione e altri dettagli, l'attivazione della promozione non sarebbe andata a buon fine. Quando ho chiamato prima del giorno di scadenza, per disdire la pratica di attivazione, mi hanno riferito che non era possibile disdirla perché la pratica era avvenuta con successo. Ho chiamato costantemente gli operatori, segnalato i problemi, senza nessun risultato. Ho effettuato anche una raccomandata con ricevuta di ritorno, ho effettuato la disdetta del contratto ma continuavano ad arrivare bollette/fatture da pagare. Nessun operatore è riuscito a risolvere il problema, neanche i tecnici che sono intervenuti per l'assistenza, ma soprattutto ho avuto grandi problemi perché con il passare del tempo, quando chiamavo l'operatore per riferirgli il problema e chiedergli cosa potessi fare, hanno iniziato a non dare nessuna risposta e a terminare la chiamata. Il procedimento del giorno 3/11/2020 si è concluso per mancato accordo dato che per 6 mesi non ho mai potuto usufruire del servizio e non sono mai riusciti a risolvere il problema; quindi, ho rifiutato la proposta dell'operatore (100€ + 70€ di spese etc) perché non c'è bisogno e non ho intensione di provare a risolvere il problema se non ci sono riusciti fin ora, non ho intensione di rimanere con questo operatore e non ho intensione di migrare ad un altro operatore. Ho visualizzato i documenti e le ripetute informazioni riguardo i guasti risolti a me non risulta perché non sono riuscito a collegarmi neanche una volta. Può darsi che non ci siano guasti e che risulti tutto funzionante, ma volevo riferire che la cabina è della Telecom e dato che non arrivava proprio la connessione, e non potevano garantirmi connessione, la conciliazione effettuata il giorno 11/12/20 (con la Telecom) si è conclusa con la cancellazione di TUTTE le fatture, non dovrò spendere un centesimo dato che non arriva proprio la connessione. Quindi dato che la cabina è della Telecom (che hanno confermato che non ci sia connessione), e voi (Vodafone) vi siete appoggiati su quella, non metto in dubbio che non risulti alcun problema, ma internet non arriva proprio. Dato che non è mai venuto nessuno a controllare la connessione prima di instaurare una promozione (come garantito dalla Vodafone), anzi, il tecnico è venuto a casa soltanto perché dalla cabina non riusciva ad allacciarsi direttamente e mi ha riferito che se fosse riuscito ad allacciarsi dalla cabina non sarebbe venuto a casa per spiegarmi la situazione dato non gli è stato comunicato nulla e il suo compito non era quello, richiedo l'annullamento di tutte le fatture/bollette e che la Vodafone non abbia più nulla a che fare con Vacca Rocco e la sua famiglia riguardo i giorni passati, presenti e futuri.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nelle proprie memorie difensive dichiara quanto segue: - I - -1.1 Il Sig. con istanza prot. 465798 del 9.11.2020, ha chiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. -1.2 Tale richiesta, in estrema sintesi, troverebbe fondamento nel comportamento antigiuridico serbato dal

gestore in merito al contratto avente codice cliente 1.11178196. - II - -2.1 Vodafone rileva, in primis, l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del Sig.
Nello specifico, difatti, si evidenzia che la migrazione della numerazione 0865936115 è stata correttamente espletata in data 21.7.2020. 2 Il 21.7.2020, poi, risulta aperta una segnalazione riguardante un asserito disservizio, risolta in modo positivo il 23.7.2020. Successivamente, ad ogni buon conto, non sono presenti ulteriori ticket tecnici aventi ad oggetto eventuali malfunzionamenti. Non si ravvisano, pertanto, errori o anomalie in relazione sia alla fatturazione che all'erogazione del servizio. -2.2 Si precisa, ad ogni buon conto, che la decisione assunta dall'utente di interrompere il pagamento di tutte le fatture emesse è assolutamente illegittima ed arbitraria, essendo del tutto evidente che l'avvenuta contestazione di alcune voci non poteva comunque giustificare l'integrale omesso pagamento dei documenti contabili emessi dal gestore, nei quali erano comprese voci non contestate. Quanto sopra è affermato dalla delibera AGCOM 664/06/CONS, laddove esplicitamente si assume che "[…] L'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione.". Tale principio, inoltre, come noto, è stato più volte ribadito anche dalla recente giurisprudenza. In particolare, la recentissima sentenza n. 2436/17 - resa dal Tribunale di Roma in analogo giudizio incardinato da un altro utente nei confronti di Vodafone - ha affermato il principio per cui "Il rifiuto [di pagare le fatture] non poteva, tuttavia essere giustificato, come lo stesso XXXX assume, a compensazione dei disagi fino a quel momento sopportati, per i quali pure si accingeva a reclamare l'indennizzo nel procedimento amministrativo ed i maggiori danni davanti all'Autorità Giudiziaria. Invero, la mera riduzione di funzionalità della linea telefonica avrebbe giustificato esclusivamente una iniziativa giudiziaria per il proporzionale accertamento della minore utilizzabilità della linea telefonica e 3 eventualmente del conseguente pregiudizio, ma non lo autorizzava a procedere in via di autotutela al rifiuto di pagare l'intero corrispettivo della somministrazione, eccezionalmente ammesso solo in caso di totale inadempimento, a mente dell'art. 1460 c.c., pure in presenza di contratto che lo obbligava al pagamento delle fatturazioni senza riserve". -2.3 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. 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, infine, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "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." 4 -2.4 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 147,96. 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 consequenziale, 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 147,96.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, dovendo valutare il comportamento delle parti, si rileva che il ricorrente ha promosso il tentativo di conciliazione a cui ha aderito l'operatore, detta fase si è conclusa con verbale UG 315317 del 03/11/2020 di mancato accordo. Si ritiene che la domanda dell'istante possa essere parzialmente accolta come di seguito. In via preliminare, riguardo alla richiesta formulata dall'istante di indennizzo per mancata risposta al reclamo si ritiene essa non possa essere presa in esame, in quanto la raccomandata fatta pervenire da parte istante nell'allegazione dei documenti, non può essere ritenuta un reclamo ma, bensì, come una richiesta di "revoca del contratto". Tuttavia, dal contenuto della citata raccomandata si evince la volontà dell'istante di interrompere il contratto in essere, per cui è da intendersi esercitato il diritto di ripensamento. Di conseguenza, si ritiene che le varie fatturazioni fatte pervenire da Vodafone non siano giustificate. Passando alla richiesta di indennizzo per malfunzionamento della linea, si osserva che l'utente lamenta di essere rimasto senza rete fissa e senza connessione, sotto-lineando di non aver mai risolto il problema. Occorre premettere che secondo la normativa vigente gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, conti-nuo e senza interruzioni e, in caso di disservizio, devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate, secondo le tempistiche indicate nelle condizioni di contratto. Sull'utente incombe, in ogni caso, l'onere di provare di aver rivolto tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica; ebbene, l'utente afferma di aver chiamato più volte l'operatore per riferirgli del problema. Tuttavia, in questi casi l'operatore indica un codice al fine di tracciare un reclamo che, nella specie, non viene indicato dall'utente. Difatti, si deve prendere atto che nella documentazione agli atti manca un qualsiasi documento che verifichi l'avvenuto accertamento del malfunzionamento della linea da parte di un tecnico, risulta solamente aperta, in data 21/07/2020, una segnalazione riguardante un

asserito disservizio risolta in modo positivo dall'operatore il giorno 23/07/2020. Di conseguenza, l'istante ha diritto di vedersi riconosciuto l'indennizzo ai sensi e per gli effetti dell'art. 6, comma 1 del Regolamento indennizzi che prevede: "In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno di interruzione." da calcolarsi dal 21/07/2020 al 23/07/2020 per un totale di euro 12.00 In merito alla richiesta di indennizzo per mancata lavorazione della disdetta questa non può essere accolta, atteso che l'interesse dell'utente è soddisfatto con il recupero o lo storno delle somme addebitate successivamente alla cessazione del contratto: a fronte della fatturazione indebita non sussistono infatti gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti (Agcom, determina n. 69/18/DTC; Agcom, delibera n. 16/16/CIR). Di conseguenza, relativamente all'indennizzo richiesto per la mancata lavorazione della disdetta si precisa che tale richiesta non può essere in alcun modo accolta poiché, come ribadito da Agcom nei provvedimenti di definizioni emessi per la medesima fattispecie, tale ipotesi non è indennizzabile. In merito alla richiesta di indennizzo per doppia fatturazione a seguito di passaggio tra operatori si deve prendere atto che è lo stesso istante, nelle contro deduzioni, ad affermare quanto segue: "...non ho intenzione di migrare ad un altro operatore..."; Peraltro, non risulta nell'allegazione della parte ricorrente alcun documento che accerti la comprovata esistenza. Di conseguenza tale richiesta ri-sulta infondata. Passando alla disamina della richiesta di indennizzo per perdita della numerazione, anche qui non vi è presenza di alcun documento che possa accertare l'esistenza di tale disservizio. Per tanto si ritiene di rigettare la presente richiesta.

DELIBERA

Articolo 1

1. per le motivazioni illustrate in premessa, di accogliere la richiesta di storno della posizione debitoria del ricorrente per quanto riguarda la fatturazione emessa dall'operatore Vodafone s.p.a.; di rigettare la richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo; di rigettare la richiesta di indennizzo per perdita della numerazione; di rigettare la richiesta di indennizzo per fatturazione a seguito di passaggio tra operatori; di riconoscere un indennizzo di € 12.00 (dodici/00) in favore dell'utente ed a carico di Vodafone s.p.a., ai sensi dell'articolo 6, comma 1 della Delibera 347/18/CONS

2. 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.

3. 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.

[Campobasso], [07/12/2022]

IL PRESIDENTE

Fabio Talucci
07.12.2022
17:15:46
GMT+00:00