
ATTI 1.21.1. – 2018/4188/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 13

del 12 febbraio 2020

Sono presenti i componenti del Comitato:

SALA	Marianna Presidente
PERIN	Claudia Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca Vice Presidente
CAVALLIN	Mario
DONADONI	Pierluigi

Oggetto: **Definizione della controversia XXXX XXXX / Vodafone Italia S.p.A.**

La struttura proponente:

Il Dirigente Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l’art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il D. Lgs. 01 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l’art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l’art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

RICHIAMATO 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 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito “Regolamento”) come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*”, ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito “Regolamento indennizzi”);

VISTA l'istanza presentata in data 24.04.2018 con cui la Sig.ra XXXX XXXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia S.p.A. ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente del Servizio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 24.04.2018 ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, la Sig.ra XXXX XXXX (da qui in seguito XXXX) ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia con l'operatore Vodafone Italia S.p.A. (da qui in seguito Vodafone) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia fissa e servizi internet/Adsl: ritardo nella fornitura del servizio.

1. La posizione dell'istante

La Signora XXXX XXXX nell'istanza di definizione, nelle memorie ritualmente depositate, e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- In data 28.04.2017, la Sig.ra XXXX aderiva ad un'offerta per l'attivazione di una nuova linea di rete fissa presso la propria abitazione.
- Ad avviso dell'utente, Vodafone, nonostante gli innumerevoli reclami, non provvedeva ad attivare la linea dati e voce né comunicava le motivazioni di un'eventuale impossibilità ad effettuare l'attivazione.

Sulla base di tutto quanto esposto, la parte istante formula le seguenti richieste:

- i. Indennizzo per mancata attivazione linee dati e voce a far data dal 28.04.2017;
- ii. Recesso dal contratto stipulato senza oneri e costi;
- iii. Indennizzo per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione, ha rappresentato quanto segue:

- Vodafone lamenta che l'istante non abbia fornito adeguata prova in ordine al disservizio patito.
- Inoltre, ad avviso dell'Operatore telefonico, in ordine alla liquidazione degli indennizzi richiesti, sarebbe opportuno richiamare la disciplina generale prevista dalla Carta Servizi Vodafone, in cui vengono individuati limiti quantitativi al risarcimento del danno, e dalle Condizioni Generali di Contratto.

Alla luce di tutto quanto esposto, l'operatore ritiene la domanda infondata in fatto e in diritto e chiede il rigetto di tutte le domande.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, All. A, Del. A.G.Com.173/07/Cons., *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*.

Nel merito, le richieste dell'istante meritano parziale accoglimento per i motivi di seguito esposti:

a) In merito alla richiesta sub i) di indennizzo per mancata attivazione linee dati e voce a far data dal 28.04.2017, la stessa deve essere accolta.

La Sig.ra XXXXX lamenta la mancata attivazione della linea di rete fissa per la quale aveva sottoscritto una proposta di abbonamento in data 28.04.2017.

In primo luogo, occorre osservare che gli operatori devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Per orientamento costante di questa Autorità, infatti, qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo rispetto alla richiesta di attivazione della linea in relazione alle tempistiche stabilite nelle condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso (per esempio la necessità di ottenere permessi amministrativi o autorizzazioni analoghe o fatti ascrivibili all'utente) ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve

essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto (Delibera Agcom n. 116/11/CIR).

Nel caso di specie, Vodafone non ha in alcun modo dimostrato che il disservizio lamentato non si sia verificato, né ha provato di avere tempestivamente comunicato all'utente eventuali difficoltà riscontrate nell'adempimento dell'obbligazione.

Pertanto, pare opportuno ritenere che l'istante abbia subito un ingiustificato ritardo nell'attivazione della nuova linea di rete fissa, poi sfociato nella mancata attivazione, che debba essere indennizzato.

Ai fini della quantificazione di tale indennizzo, poiché Vodafone non ha prodotto né la Carta dei Servizi né le Condizioni Generali di Contratto, non si può accogliere la richiesta dell'operatore di calcolarne l'importo sulla base di detti documenti.

Pertanto, tale indennizzo deve essere calcolato sulla base di quanto previsto dal Regolamento Indennizzi (Allegato A alla delibera 73/11/CONS) all'art. 3, co. 1, secondo cui "nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo".

L'indennizzo deve essere calcolato nel seguente modo: 170 giorni (dal 28.04.2017, data di conclusione del contratto, al 15.10.2017, data di presentazione dell'istanza di conciliazione (in cui l'istante ha richiesto il recesso dal contratto, manifestando il venir meno dell'interesse all'attivazione) x euro 7,50/die = euro 1.275,00.

b) In merito alla richiesta sub ii) di recesso dal contratto stipulato senza oneri e costi, la stessa non può trovare accoglimento.

Sul punto, occorre evidenziare che il Corecom, ai sensi dell'art. 19, comma 4, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'Operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle Carte dei Servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Nel caso di specie, la richiesta di recesso dal contratto stipulato dalla Sig.ra XXXX deve essere respinta perché volta ad ottenere un *facere* che esula dal contenuto normativamente vincolato delle pronunce di definizione del Corecom. Questa Autorità, infatti, può

solamente condannare gli operatori al rimborso o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi.

Si evidenzia, altresì, che il diritto di recesso consiste in una facoltà che può essere esercitata dal consumatore o, come nel caso in oggetto, dall'utente, così come specificato dalla Legge n. 40/2007 che, all'art. 1, comma 3, dispone che "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni. Le clausole difformi sono nulle, fatta salva la facoltà degli operatori di adeguare alle disposizioni del presente comma i rapporti contrattuali già stipulati alla data di entrata in vigore del presente decreto entro i successivi sessanta giorni".

Ciò premesso, si ritiene di non potere accogliere la richiesta di recesso dal contratto di attivazione della linea di rete fissa.

c) In merito alla richiesta sub iii) di indennizzo per mancata risposta ai reclami, la stessa deve essere accolta.

La Sig.ra XXXX , in data 15.08.2017, trasmetteva via PEC un reclamo indirizzato a Vodafone Italia S.p.A., in cui lamentava come fossero trascorsi quasi quattro mesi dalla stipulazione del contratto senza che la linea fosse stata attivata. L'utente sostiene di non aver ricevuto alcun riscontro da parte dell'operatore in merito a tale reclamo, del quale ha fornito prova, allegandone una copia tra i documenti versati in atti.

Dall'altra parte, Vodafone nelle proprie memorie non allega alcuna risposta rivolta all'istante.

Pertanto, dalla mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore è derivato un danno "da mancata risposta al reclamo" in capo all'utente, che fonda il diritto dell'istante medesimo al riconoscimento di un indennizzo.

In argomento, si precisa che la finalità dell'indennizzo per omesso riscontro al reclamo è quella di assicurare all'utente un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che non si presenta paritario a causa della qualità dell'operatore, inteso necessariamente quale soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato (Corecom Puglia Delibera n. 17/11).

Per potere liquidare l'indennizzo, occorre richiamare la normativa in materia, ossia il Regolamento Indennizzi, che all'art. 11, rubricato "indennizzi per mancata o ritardata risposta ai reclami", dispone che "se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00".

Nel caso di specie, l'indennizzo è pari a euro 239,00, che è stato calcolato nel seguente modo: 239 giorni, compresi tra il 15.08.2017, giorno di trasmissione del reclamo, e il 11.04.2018, giorno dell'udienza di conciliazione, moltiplicati per euro 1/die.

4. Spese di procedura

Considerato l'accoglimento parziale delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione si dispone il rimborso di € 150,00 (*centocinquanta/00*) in favore dell'utente per le spese relative alle procedure di conciliazione e definizione.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dalla Sig.ra Lucia XXXX nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta:
 - i.a corrispondere in favore dell'utente l'importo di € 1.275,00 (*milleduecentosettantacinque/00*) quale indennizzo per la mancata attivazione della linea di rete fissa, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
 - ii. a corrispondere in favore dell'utente l'importo di € 239,00 (*duecentotrentanove/00*) quale indennizzo per mancata risposta ai reclami presentati;
 - iii. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 150,00 (*centocinquanta/00*) per le spese di procedura.
3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, infine, a comunicare a questo Co.Re.Com l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM

La Presidente del CORECOM

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 01 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM

e altre Authority regionali

Roberto Saini