

DELIBERA N. 26/2023

**██████████ SRL / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/561108/2022)**

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 04/05/2023;

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*” e ss.mm.;

VISTA l’istanza di ██████████ SRL del 28/10/2022 acquisita con protocollo n. 0310352 del 28/10/2022;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società ██████████ S.r.l., codice fiscale/P.IVA ██████████ rappresentata da ██████████ in qualità di legale rappresentante ██████████ dopo aver esperito negativamente, in data 20/10/2022, il procedimento di conciliazione UG/554510/2022 dinanzi al Corecom presentava in data 28/10/2022 istanza ai sensi degli articoli 14 e seguenti 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, per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile – Teletu). L'istante evidenziava essere azienda di servizi informatici [REDACTED] S.r.l. ed in quanto tale di essere stata impossibilitata ad erogare i servizi ai propri clienti, inclusi quelli in abbonamento o prepagati, a causa del distacco arbitrario, da parte del fornitore Vodafone, della connettività FTTH con IP Pubblico statico 93.67.244.229 e delle numerazioni telefoniche associate [REDACTED] e [REDACTED] attive da settembre 2018, parimenti interrotte. La società istante assumeva che "il distacco era stato causato dalla mancata esecuzione, da parte di Vodafone, del contratto collegato al "Voucher C Connettività MISE". Questa mancata attivazione dell'offerta ha causato l'emissione di fatture non dovute che, ovviamente, non sono state pagate creando una condizione "fittizia" di morosità, in forza della quale Vodafone, ignorando tutte le PEC di contestazione inviate dalla società istante, ha interrotto il servizio". Pertanto, l'istante chiedeva l'applicazione degli indennizzi previsti per le AZIENDE relativi a: perdita definitiva di due numerazioni telefoniche [REDACTED] e [REDACTED] entrambe attive da settembre 2018; interruzione del collegamento Internet FTTH dal 2 agosto al 13 agosto 2022; interruzione del collegamento Internet FTTH dal 30 agosto alla data di chiusura della presente contestazione; qualsiasi ulteriore indennizzo applicabile al caso in questione; nonché il RISARCIMENTO DEL VOUCHER CONNETTIVITA pari ad € 2.000,00 del quale non avrebbe più potuto beneficiare e lo Storno di tutte le fatture emesse e non dovute . l'istante quantificava il rimborso o indennizzi richiesti in euro 5600.00

2. La posizione dell'operatore

La Vodafone con note del 27/12/2022 evidenziava, in primis, l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia era stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente e nella relativa fatturazione. In relazione all'asserita sospensione dei servizi, difatti, l'odierna esponente pone in rilievo di aver regolarmente provveduto a preavvisare l'istante, in ossequio alla normativa di 2 settore, sia mediante appositi sms e sia attraverso comunicazioni via mail, come da estratto accluso e da documentazione allegata alle sue deduzioni. Vodafone, pertanto, nel contestare le asserzioni della parte istante, confermava di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandati e sosteneva che l'utente non avesse prodotto prove a sostegno della propria tesi che potrebbero, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore. Palese, quindi, sarebbe stato 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. Inoltre, Vodafone evidenziava di aver, altresì, comunicato all'utente l'apertura della procedura per la normalizzazione automatica della scontistica richiesta e, quindi, al fine di evitare doppi rimborsi il servizio clienti ha rappresentato all'istante la necessità che la normalizzazione delle voci in fattura avvenisse in automatico. In virtù di quanto sopra esposto, pertanto, la domanda di indennizzo dovrà essere necessariamente rigettata. Nel merito, poi, eccepiva l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno,

espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno. Vodafone, inoltre, rilevava 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." -2.3 In ultima analisi eccepiva che la domanda dell'utente dovrebbe, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto" (Del. N. 23/17/CIR). -Sotto il profilo amministrativo e contabile precisava che l'utente era disattivo e la sua posizione presentava un insoluto di euro 407,77. Pertanto, Vodafone Italia S.p.a. reiterava le sue eccezioni 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 richiedeva che nella denegata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera fosse stornata dall'importo totale insoluto, pari all'importo di euro 407,77;

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile. Sulla base dell'istruttoria e dall'esame della documentazione in atti depositata sia dall'istante e sia dalla Vodafone Italia spa, risulta che: in data 05.03.2022 la società istante accettava l'Offerta 305448 comprensiva del "Voucher C Connettività MISE" che avrebbe azzerato il canone delle due utenze per un periodo di 24 mesi dalla sua attivazione. Con p.e.c del 16.05.2023 l'istante contestava la fattura A [REDACTED] 92 del 14.05.2022 di €.113,66 (relativa al periodo marzo - aprile 2022) perché definita "non conforme all'ordine di cui all'Offerta 305448" e nella stessa p.e.c chiedeva di conoscere la data in cui l'offerta 305448, comprensiva "Voucher C Connettività MISE", sarebbe stata attivata perché, a partire da tale data di attivazione, sarebbe decorso il periodo di 24 mesi A COSTO ZERO, in quanto AZZERATO con impiego del Voucher. Tale fattura veniva addebitata sul conto corrente dell'istante in data 3/6/2022, ma in data 08/06/2022 l'istante ne chiedeva lo storno "su consiglio verbale di un operatore Vodafone". In data 13.07.2022 l'istante riceveva la p.e.c. del gestore con cui veniva avvisato che "la segnalazione sarebbe stata gestita con rimborso automatico". Con successiva p.e.c. del 29.07.2022 l'istante contestava il preavviso di limitazione del servizio - con cui Vodafone invitava l'istante a regolarizzare la fattura A [REDACTED] 92 - evidenziando di aver contestato la fattura insoluta e di averne richiesto la verifica. Con p.e.c del 30.08.2022 la società istante contestava alla Vodafone una "nuova" interruzione del servizio di connettività Internet FTTH e telefonico che le impediva di operare e comunicare con la sua clientela.

Successivamente la Vodafone emetteva la fattura A [REDACTED] 42 Intestata a [REDACTED] Srl relativa al periodo di fatturazione 10/07/2022 - 02/09/2022 di €.256,22 euro. Stante l'insoluto la linea veniva cessata al 30.08.2022. In data 02/10/2022 l'istante instaurava il procedimento di conciliazione UG.554510/2022 che si concludeva con un mancato accordo in data 20.10.2022. L'istanza proposta merita parzialmente di essere accolta per le motivazioni di cui infra. Preliminarmente, preme sottolineare che l'operatore nella sua difesa ha dedotto motivi generici, limitandosi ad eccepire l'assenza, a suo dire, di qualsiasi reclamo da parte dell'utente. Al contrario, il ricorrente ha depositato copia di diverse p.e.c. inviate dalla stessa società istante alla Vodafone e le relative risposte. Alla luce di quanto sopra esposto, per la sospensione delle utenze dovuta a motivi amministrativi per il periodo intercorso dal giorno 30 agosto 2022 al giorno 20.10.2022 - data in cui si è tenuta l'udienza di conciliazione e l'istante ha potuto avere contezza di tutti i suoi dubbi ed incertezze nel confronto diretto con l'operatore - al gestore Vodafone vanno addebitate le seguenti somme: a) per l'indennizzo di cui all'art. 10 del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche scaturito dalla perdita delle numerazioni relative alle utenze [REDACTED] e [REDACTED] la Vodafone deve all'istante €.400,00 (pari a euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo dalla data di attivazione avvenuta nel 2018), importo che per due utenze è pari ad €.800,00. b) In applicazione analogica degli indennizzi previsti dallo stesso Regolamento all'art.5, si ha che per i 51 giorni di sospensione del servizio l'operatore deve versare €.7.50 per ogni giorno di disservizio; importo che deve essere raddoppiato trattandosi di utenza affari. In definitiva, per 51 giorni di sospensione all'utente spetta €.15 x 51 giorni = €.765,00 per ogni singola utenza; il che è pari ad €.1530,00 per la sospensione delle due utenze. c) Per la sospensione del servizio dati forniti su banda ultra-larga, va riconosciuto un indennizzo di €.6.00/die ex art.6 Regolamento indennizzi già richiamato; importo che in applicazione dell'art. 13 comma 2 deve essere aumentato di un terzo e, quindi, è pari ad €.8,00 che per 51 giorni genera un indennizzo di €.408,00. Nulla va riconosciuto, invece, per il periodo di sospensione dal 2 al 13 agosto 2022, dato che l'istante non ha segnalato nulla al riguardo, neanche con la sua p.e.c. del 30.08.2022. Nulla va riconosciuto per la mancata risposta ai reclami, in quanto essi sono stati puntualmente riscontrati, come da documentazione allegata al fascicolo documentale e, in ogni caso, il richiesto indennizzo, per il mancato e/o ritardato riscontro ai reclami presentati dall'istante, risulta assorbito dal riconoscimento dell'indennizzo riconosciuto alla domanda principale. Pertanto, l'operatore Vodafone deve corrispondere un indennizzo complessivo di €.2.738,00, dal quale va detratto l'importo di cui alla fattura €. A [REDACTED] 92 del 14.05.2022 di €.113,00 dovuta dall'istante;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom accoglie parzialmente la richiesta dell'istante [REDACTED] S.r.l. del 28/10/2022, per tutte le motivazioni in premessa. Per l'effetto, la Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante S.r.l., tramite bonifico o assegno circolare intestato all'istante entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente atto, la somma complessiva di euro 2.625,00 (duemilaseicentoventicinque,00), ai sensi e per gli effetti degli artt. 5 e 13 della delibera Agcom - Allegato A - n. 347/18/Cons. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per le motivazioni di cui in premessa.

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 il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso atto.

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

La Relatrice del Comitato
F.to Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
F.to Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente
F.to Dott. Alfredo Aurilio