

DELIBERA 001/2025/CRL/UD del 24/01/2025
A. D'XXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/693684/2024)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 24/01/2025;

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;

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 di A. D'xxx del 24/07/2024 acquisita con protocollo n. 0203966 del 24/07/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha assunto: "L'istante era titolare di un contratto Vodafone Business relativo all'utenza n. 0xxxxxxxxx per la quale, il 12 ottobre 2023, richiese il trasloco, nell'ambito dello stesso Comune. Il primo sopralluogo dei tecnici avvenne il 30/11/2023, seguito da ulteriori interventi a febbraio 2024. Solo il 09/03/2024 Vodafone inviò una comunicazione all'utente relativa al KO tecnico del trasloco. A seguito della stessa, l'istante si vide costretto ad inviare disdetta. Si precisa che l'utente ha corrisposto tutte le fatture relative al periodo di mancato trasloco e la fattura di chiusura contenente gli importi del recesso anticipato, non dovuta in quanto il recesso è dovuto ad impossibilità tecnica. La carta servizi Vodafone prevede 60 giorni per il trasloco." Su quanto assunto ha chiesto: "L'istante era titolare di un contratto Vodafone Business relativo all'utenza n. 0xxxxxxxxx per la quale, il 12 ottobre 2023, richiese il trasloco, nell'ambito dello stesso Comune. Il primo sopralluogo dei tecnici avvenne il 30/11/2023, seguito da ulteriori interventi a febbraio 2024. Solo il 09/03/2024 Vodafone inviò una comunicazione all'utente relativa al KO tecnico del trasloco. A seguito della stessa, l'istante si vide costretto ad inviare disdetta. Si precisa che l'utente ha corrisposto tutte le fatture relative al periodo di mancato trasloco e la fattura di chiusura contenente gli importi del recesso anticipato, non dovuta in quanto il recesso è dovuto ad impossibilità tecnica. La carta servizi Vodafone prevede 60 giorni per il trasloco".

2. La posizione dell'operatore

Il gestore si è difeso eccependo nel merito la totale mancanza di responsabilità dal momento che la mancanza di trasloco sarebbe sostanzialmente dipesa da impedimenti tecnici che, alla luce della carta dei servizi non prevede il riconoscimento di indennizzi.

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. L'utente lamenta il ritardato trasloco della propria utenza, richiesto in data 12.10.2024 (circostanza non contestata dal gestore), e mai finalizzato, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936),

secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Nel merito, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, espresso in svariate pronunce, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco dell'utenza rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. 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, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati, avendo, in caso contrario, l'utente diritto ad un indennizzo. Nella fattispecie, spettava dunque all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito alla richiesta di trasloco nei tempi contrattualmente convenuti, o di provare che il ritardo è stato determinato da circostanze o da problematiche tecniche o da difficoltà ad esso non imputabili. L'impossibilità del trasloco, invece, viene comunicata solo in data 9.3.2024. Non risulta, infatti, che fino alla data del 9.3. l'istante sia stato validamente mai informato delle difficoltà tecniche/amministrative sottese al mancato trasloco. In assenza di valide esimenti del gestore in merito, si ritiene che lo stesso si sia reso inadempiente e che non abbia provato né l'eccezionalità tecnica, né la corretta informativa all'utente delle ragioni ostative al trasloco nei tempi contrattuali. Ciò considerato, e tenuto conto del limite massimo dei 60 giorni di cui alla Carta dei Servizi Vodafone per l'attivazione della linea si ritiene che il ritardo sia circoscritto al periodo indicato dall'istante. L'indennizzo è calcolato ai sensi del combinato disposto degli artt. art.4, comma 1, e 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi per un totale di euro 3043,00. Alla luce delle considerazioni svolte, l'operatore è tenuto, inoltre, a stornare e/o rimborsare, integralmente (ivi compresi gli eventuali costi per recesso anticipato e/o penali), le fatture emesse per la linea oggetto di trasloco fino alla chiusura del contratto. Alcun indennizzo da mancata risposta al reclamo può essere riconosciuto dal momento che alcun valido reclamo è stato allegato in atti.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Vodafone spa è tenuta a corrispondere a titolo di mancato trasloco, l'indennizzo di cui agli artt. 4, comma 1, e 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi nella misura di € 3043,00 oltre interessi legali dalla domanda al soddisfo nonché a stornare e/o rimborsare, integralmente (ivi compresi gli eventuali costi per recesso anticipato e/o penali), le fatture emesse per la linea oggetto di trasloco fino alla chiusura del contratto.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Dirigente ad interim

Dott.ssa Ines Dominici

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to