

DELIBERA 045/2024/CRL/UD del 05/04/2024
T. S. A. Exxx Txxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/531515/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 5/04/2024;

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 Assemblies 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 T. S. A. Exxx del 13/06/2022 acquisita con protocollo n. 0186486 del 13/06/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, sig.ra Exxx T. S. A., cliente della soc. Vodafone Italia S.p.a., esponeva di aver sottoscritto, in data 27.11.20, una proposta di abbonamento "VF Rete fissa e Telefono", con relativa attribuzione del codice cliente, presso un punto vendita dell'operatore, per un'utenza intestata ad altro utente. Il consulente rappresentava l'offerta, informando che il perfezionamento del servizio richiesto sarebbe avvenuto entro il 30.11.20 e provvedeva ad annotare detta scadenza su carta intestata. Il piano tariffario era "Internet Unlimited Fissi Mobili Nazionali senza limiti 3E-Promo 29,90 Ready incluso". A distanza di 40 giorni, la linea non risultava ancora attivata e pertanto, in data 6.1.21, l'utente si rivolgeva al Servizio Assistenza Clienti per chiarimenti, il quale rassicurava che la procedura era in corso di attivazione, ma apriva comunque una segnalazione con codice pratica n.93758233, nel tentativo di sbloccare l'iter ed accelerare i tempi. Ciò nonostante, la linea telefonica non veniva attivata per ben 103 giorni, con conseguente disservizio e senza comunicazione alcuna da parte dell'operatore. Stante siffatto stato di cose, la Sig.ra Eltom si vedeva costretta ad inoltrare una serie di reclami telefonici presso il Call Center, ma senza ottenere riscontro alcuno alla problematica denunciata. Trascorsi circa tre mesi, l'utente accettava di sottoscrivere un ulteriore contratto a condizioni meno vantaggiose, sia economiche che performanti, con attivazione effettiva al 10.3.21. L'utente chiedeva quindi: "Applicazione della delibera 347/18/Cons all. A. Articolo 4 Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio. Dal 27/11/2020 al 10/03/2021 (giorno 103) – 20 giorni previsti dal contratto per l'attivazione= 83 giorni di mancata attivazione del servizio voce e dati €. 7,50x83= €. 622,00 x 2 (voce e dati) = €. 1.245,00". La quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti dall'odierna istante ammontavano ad € 1.245,00.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva la Vodafone Italia S.p.a. eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto "...la procedura di attivazione ha avuto un breve periodo di sospensione non imputabile a Vodafone, come peraltro comunicato all'istante. È, invero, opportuno porre in rilievo che la scrivente società ha dovuto attendere la concessione del permesso da parte dell'amministratore...Ad ogni buon conto si pone poi in rilievo che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risulta essere pervenuto all'odierna esponente in relazione a tale problematica. A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle suddette condizioni, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende

accettata da parte dell'utente...Ancora, deve evidenziarsi l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi. In tal caso, difatti, non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l'effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi...Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. Parimenti rilevante è il diritto di difesa dell'operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto il quale non deve essere in nessun caso leso. Per permettere, quindi, al Gestore un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l'AGCOM ha inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto. Per completezza, inoltre, sempre in tema di reclamo, è opportuno ribadire che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, l'utente ha in ogni caso l'onere di presentare reclamo per addebiti non riconosciuti entro 45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli...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...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. 5 -2.3 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto...”.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere accolta, nei termini seguenti. Lamenta l'odierna istante la mancata attivazione del servizio come richiesta in data 27.11.20. Eccepisce in risposta l'operatore: -che la procedura di attivazione del servizio è durata un breve periodo di sospensione, non imputabile a Vodafone Italia S.p.a., dal momento che la stessa è stata costretta ad attendere la concessione del permesso da parte dell'amministratore, -che nessun reclamo scritto formale è stato inoltrato al gestore da parte dell'odierno istante, -che il medesimo avrebbe dovuto provvedere a contestare le fatture entro giorni 45 dalla loro emissione e che in assenza, le fatture de quibus devono intendersi accettate, -che l'utente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi, in grado di comportare una dichiarazione di responsabilità a carico del gestore. Orbene, da un'attenta analisi della documentazione in atti, contrariamente a quanto assunto da parte convenuta, risulta provato quanto lamentato dall'odierna istante ed infatti, la stessa si è preoccupata di produrre la carta intestata con l'apposizione dell'annotazione effettuata dall'operatore Vodafone, dalla quale si evince chiaramente che l'attivazione dei servizi richiesti sarebbe dovuta avvenire entro la data del 30.11.20. La circostanza per cui detta attivazione poi, non veniva perfezionata entro

la data indicata risulta, non solo, dal numero del codice pratica riportato dall'istante in atti, attestante l'inoltro del reclamo presso il call center e la conseguente, effettiva apertura della segnalazione da parte del gestore (codice pratica n.93758233), ma anche da quanto allegato alle memorie difensive dello stesso operatore: appare infatti evidente che Vodafone abbia ammesso di aver riscontrato difficoltà nella procedura di attivazione dei servizi richiesti dall'istante in data 27.11.20, quando dichiara di essere stato costretto ad attendere l'autorizzazione dell'amministratore di Condominio e che pertanto, il disservizio non è allo stesso imputabile. Tuttavia l'operatore omette di produrre le comunicazioni informative che ben avrebbe dovuto inviare all'utente per renderlo edotto della problematica in essere e del suo iter per addivenire ad una soluzione della stessa. Nulla di ciò veniva effettuato dall'operatore. A tale proposito, si rammenta che, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, vige il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cassaz. Civ. n.13533/01, Cassaz. Civ. n.2387/07, Cassaz. Civ. n.1743/07, Cassaz. Civ. n.936/10), 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 sia dipeso da causa a lui non imputabile ex art.1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla carta servizi. Dello stesso avviso anche la Delibera Corecom Abruzzo n.10/11 nella quale è espressamente prescritto che "In base alla disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art.2697 C.c., il creditore che agisce per l'inadempimento può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento" (Corecom Lazio 35/11, Corecom Lazio 46/11, Corecom Lazio 48/11, Corecom Lazio 62/11, Corecom Lazio 74/11, Corecom Lazio 18/12). Per l'effetto, l'onere della prova grava sull'operatore e nel caso de quo sulla Vodafone Italia S.p.a., che si limita ad eccepire esclusivamente la mancata contestazione da parte dell'istante delle fatture emesse nel termine di giorni 45 dalla loro emissione e che tale eccezione sia a tutti gli effetti infondata, dal momento che l'utente, con l'istaurazione del presente procedimento, non ha inteso contestare delle fatture, bensì la totale mancata attivazione dei servizi. Pertanto, si ritiene corretto il richiamo all'art.4 dell'Allegato A alla delibera n.347/18/CONS, nel quale, al punto 1, è stabilito che: "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". A completamento di quanto prescritto nel punto 1, interviene il punto 2 che stabilisce quanto segue: "L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento all'attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi

del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi". A tale proposito, anche la Delibera di Agcom, n.26/10/CIR stabilisce espressamente che "Deve essere riconosciuto all'utente un indennizzo per il ritardo nell'espletamento della procedura di rientro, qualora risulti provato che il ritardo è imputabile all'operatore convenuto, il quale non ha fornito all'utente un'informazione chiara ed esaustiva". E' pertanto corretta la richiesta avanzata dall'utente di ottenere un indennizzo per la mancata attivazione dei servizi che, in base a quanto sopra riportato, sarà pari ad € 1.245,00: € 7,50 per giorni 83, dal 16.12.20, vale a dire venti giorni successivi alla data di sottoscrizione del contratto da parte dell'istante avvenuta in data 27.11.20, sino al 10.3.21, data dell'avvenuta attivazione e così: € 622,50 x 2 (la linea voce e dati).

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. di accogliere l'istanza della sig.ra Exxx T. S. A. nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a., che pertanto è tenuta a corrispondere a favore della stessa un indennizzo di € 1.245,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo. Si compensano le spese di procedura.

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.

Roma, 05/04/2024

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to