

DELIBERA N. 252/2022/CRL/UD del 08/09/2022
Axxx Axxx Dxxx Lxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/243120/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 08/09/2022;

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;

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 ASSOCIAZIONE ACCADEMIA DEL LAVORO del 12/02/2020 acquisita con protocollo n. 0064470 del 12/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, con istanza del 12-02-2020, ha richiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A, lamentando un'illegittima sospensione del servizio dati e voce. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'utente evidenzia che, dopo pochi giorni dal passaggio di n. 6 sim aziendali da Wind a Vodafone (3-05-2019), veniva sospeso il servizio (6-05-2019) per circa 15 giorni, senza alcun preavviso, per cui chiede un rimborso o indennizzo quantificato in € 1.500,00.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria versata in atti Vodafone evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente, in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'attivazione delle utenze de quibus. Pone in rilievo che le 6 utenze mobili 3451xxx, 3388xxx, 3939xxxx, 3203xxxx, 3897xxxx e 3896xxxx sono state regolarmente attivate il 17.5.2019, a seguito della ricezione della documentazione appositamente richiesta all'utente al fine di espletare la migrazione domandata. Per tale emotivo eventuali malfunzionamenti antecedenti alla suddetta data non possono, in nessun caso, essere imputabili a Vodafone. Ribadisce anche di aver comunicato all'istante le ragioni della mancata attivazione, con missiva del 24.5.2019, missiva contenente, altresì, apposita proposta transattiva. Ancora eccepisce l'inammissibilità di qualsiasi richiesta risarcitoria, in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Evidenzia, 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. In ultimo eccepisce la mancata produzione da parte istante di prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente alla data dell'istanza risulta attivo e si evidenzia la presenza di un insoluto di euro 2.373,69.

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. Alla luce della documentazione in atti le richieste formulate da parte istante potranno essere accolte solo parzialmente, come di seguito precisato. Nel merito, si osserva che l'utente

nell’istanza introduttiva principalmente chiede un indennizzo per sospensione del servizio, senza preventiva comunicazione. Sul punto vi è da dire che è pacifico tra le parti, che dopo il passaggio delle utenze n. 6 sim da Wind a Vodafone il servizio veniva interrotto in data 3-05-2019 e ripristinato in data 17-05-2019 (vedasi reclamo prodotto da parte istante pec del 06-05-2019, memoria Vodafone, missiva del 24-05-2019 di Vodafone, memoria di replica dell’utente). Di conseguenza non vi è dubbio che ci troviamo dinanzi ad una richiesta di indennizzo per sospensione, di cui all’art. 5 della Delibera n. 347/18/Cons. Entrando nel merito della controversia, dall’esame degli atti presenti nel fascicolo documentale è emerso che l’istante contesta la sospensione del servizio senza preavviso dal 03-05-2019 al 17-05-2019. Di converso l’operatore eccepisce l’infondatezza delle richieste avanzate, in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell’erogazione del servizio, anzi il servizio sarebbe stato attivato in data 17-05-2019, per cui i malfunzionamenti precedenti a tale data non sarebbero imputabili all’operatore Vodafone. Relativamente al malfunzionamento lamentato, preliminarmente si rammenta 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, 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 ripristino del servizio della linea telefonica 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 doglianze 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. Ai sensi, infatti, dell’articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall’Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l’onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all’effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l’effetto ritenersi l’inadempimento contrattuale dell’operatore. Va tuttavia richiamato il costante orientamento dell’Agcom (cfr delibera Agcom 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Pertanto l’intervento dell’operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l’onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull’operatore, ma è inconfondibile che sull’utente incombe l’onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. Dall’esame del fascicolo documentale risulta presente copia della pec del 06-05-2019, con cui l’utente ha richiesto il rispristino del servizio. Di conseguenza, in riferimento all’asserito disservizio riferito al periodo 03/05/2019 al 17/05/2019 (data di riattivazione), in applicazione alle norme regolamentari sopra

richiamate, avendo l'istante dimostrato di aver effettuato la segnalazione entro tre mesi dall'avvenuta conoscenza del disservizio medesimo ed in mancanza di documentazione prodotta dall'operatore attestante la corretta regolarità dei servizi, si ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuta, per il disservizio patito dal 03/05/2019 (data di sospensione/interruzione del servizio) al 17/05/2019 (data dichiarata dall'istante di fine disservizio), per un totale di giorni 16, la somma pari ad euro 1440,00 (millequattrocentoquarante/00), ai sensi e per gli effetti del combinato disposto degli art. 5 e 13 della Delibera n. 347/18/Cons, e cioè € 7,50 per ogni giorno di sospensione (art.5), somma aumentata del doppio trattandosi di utenza affari (art. 13). Per quanto riguarda le altre richieste di indennizzo formulate nella memoria di replica, le stesse non potranno trovare accoglimento, non ricorrendone, esaminando la documentazione prodotta, i presupposti regolamentari di cui al Regolamento Indennizzi.

DELIBERA

Articolo 1

1. Vodafone Italia SpA è tenuta a riconoscere a favore dell'utente un indennizzo di € 1440,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfatto.
2. Vodafone Italia SpA è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima

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.

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, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

