

DELIBERA N. 277/2022/CRL/UD del 08/09/2022
Dxxx Ixxx Txxx R. / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(ISTANZALAZIO/D/240/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE 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”;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza della Dxxx ixix Txxx R. di cui al prot. D1656 del 27/02/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’istante

La Dxxx ixix Txxx R. (nel prosieguo, per brevità, ditta o società istante o istante) lamenta una serie di disservizi generici sulla linea n. 340.5xxx (oltre altre), esercita da Vodafone Italia S.p.a. (nel prosieguo, per brevità, Vodafone), “che spesso cadeva”. Riferisce che nonostante i numerosi reclami, non provvedeva a risolvere la problematica. Deduce inoltre la difformità di fatturazione in cui sarebbe incorso l’operatore con riferimento alle penali da recesso anticipato.

Rileva, infine, di non aver mai ricevuto il contratto, mai sottoscritto, pur avendolo sollecitato.

L’istante formulava pertanto istanza di definizione nei confronti di Vodafone al fine di ottenere l’accoglimento delle seguenti richieste: “storno somme non dovute, rimborso somme pagate e non dovute, indennizzi per servizi non richiesti..., indennizzi per malfunzionamenti..., indennizzi per mancata risposta ai reclami..., indennizzi vari...”.

Non allegava alcuna documentazione, eccetto il verbale di conciliazione ed il documento di identità.

2. Posizione dell’operatore

L’operatore ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall’istante, rilevando la genericità degli addebiti sollevati, la totale assenza di prove a supporto, nonché l’infondatezza, in fatto e in diritto, delle richieste formulate nei propri confronti, di cui ha chiesto l’integrale rigetto.

Deduceva, ad ogni buon conto, di essere intervenuta a risoluzione di disservizi per sole tre volte, stanti i tre reclami ricevuti nel periodo marzo-agosto 2015, concernenti la connettività di linea fissa, tutti risolti nel rispetto delle tempistiche contrattualmente previste.

Rilevava, altresì, l’inadempimento contrattuale della ditta, che, a partire da tale momento, ometteva ingiustificatamente di saldare i propri conti telefonici, in assenza di formale contestazione, fino a rendersi debitrice della somma di € 2.134,83, che la esponeva, pertanto, alla “disattivazione per insoluti prima ancora che scadesse il termine dei 24 mesi dalla sottoscrizione del contratto”.

Depositava, a supporto delle proprie tesi difensive, fatture AF12363938 e AF15535073, copia del contratto e copia delle condizioni generali di contratto.

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.

Questo premesso, l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi,

nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Sempre in via preliminare, ai fini dell'individuazione del *petitum*, si osserva che la numerazione interessata, così come individuata all'interno dell'istanza di definizione, risulta essere la n. 340.5xxx, fatte salve altre utenze (nell'apposito riquadro si legge "+ altre") per le quali, tuttavia, non si fa rinvio ad alcun ulteriore documento allegato né parte istante si premura di indicarle *aliunde* all'interno del fascicolo istruttorio. Stante, dunque, tale indeterminatezza, si reputa congruo limitare l'analisi della vicenda dedotta in controversia alla sola numerazione sopra citata.

Nel merito, le richieste dell'istante devono essere respinte per i motivi esposti di seguito.

Innanzitutto, è opportuno chiarire che, pur nella genericità degli addebiti formulati da parte istante, è possibile accertare, dall'analisi del fascicolo istruttorio, che la linea n. 340.5xxx è una linea fissa con connettività ADSL.

Il malfunzionamento lamentato, in maniera generica e per nulla circostanziata ("la linea spesso cadeva"), dalla ditta risulta aver dato luogo, secondo quanto dedotto da Vodafone e non contestato in replica, a tre interventi per segnalazioni nel periodo marzo-agosto 2015, puntualmente risolte come da schermate riprodotte in memoria, recanti le date di chiusura dei TT.

Né parte istante né l'operatore riferiscono di altre segnalazioni da cui sia possibile inferire una prosecuzione del disservizio.

In proposito, si richiama dunque la giurisprudenza dell'Autorità secondo cui *"Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo"* (cfr. Agcom Delibera n. 3/11/CIR) e, nello stesso senso, Delibera Corecom Lazio, n. 33/10: *"Tuttavia, è onere dell'utente specificare, in relazione a ciascun inadempimento dedotto (ovvero, nel caso di specie, il malfunzionamento della linea, la sospensione della stessa e la mancata risposta ai reclami) l'arco temporale di interessamento, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In particolare l'utente avrebbe quindi dovuto provare: il periodo di malfunzionamento dell'utenza, il periodo di sospensione e la data di invio dei reclami all'operatore. In mancanza di tali indicazioni, le richieste dell'utente non possono essere accolte"*.

Nessuna precisa allegazione ricorre nel caso di specie, con conseguente rigetto di ogni domanda formulata al riguardo.

La richiesta di storno delle somme non dovute appare dunque priva di fondamento, atteso che la ditta non illustra in questa sede le motivazioni per cui le richieste di pagamento dovrebbero intendersi *sine titulo*, né ha dimostrato di aver provveduto a contestare formalmente l'ammontare dei conti telefonici. Infine, nulla controdeduce all'operatore sul punto, laddove quest'ultimo in memoria sottolinea l'inadempimento contrattuale della ditta, debitrice della somma di € 2.134,83, derivante dal mancato saldo di tutte le fatture emesse successivamente agli interventi di ripristino connettività.

Nella denegata ipotesi in cui, ma di ciò non vi è prova, le somme non dovute dovessero corrispondere alle penali per recesso anticipato, si precisa quanto segue.

La disciplina di settore vieta agli operatori, in caso di cessazione anticipata di un contratto prevedente una durata minima, di gravare l'utente di costi eccessivi ricorrendo a meccanismi di "uscita" del cliente talmente onerosi da rappresentare un deterrente alla migrazione verso altro operatore o alla cessazione del contratto.

L'art. 1, co. 3, del d.l. 7/2007 (c.d. Bersani-bis), convertito con modificazioni in l. 40/2007, oltre a confermare il principio generale secondo cui non possono essere imputate agli utenti "spese non giustificate da costi degli operatori", ha specificato che le spese di recesso devono essere "commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio". Inoltre, nel caso di contratti che includono offerte promozionali, a seguito dell'introduzione dell'art. 1, co. 3-ter, è altresì necessario che gli eventuali costi per il recesso anticipato siano anche "equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta", tema rispetto a cui l'Agcom, in quanto autorità deputata anche alla vigilanza del mercato, ha adottato delle apposite "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza".

Ogni iniziativa intrapresa dall'operatore in senso difforme rispetto a tali criteri, quindi, deve essere considerata illegittima, perché in violazione degli artt. 71 del d. lgs. 259/2003, nonché dell'art. 1, co. 3 e 3-ter, del sopra citato d.l. 7/2007, in combinato disposto con l'art. 4 della Delibera 252/16/CONS.

Anche la richiesta di rimborso delle somme deve essere rigettata perché generica ed indeterminata, nonché destituita di fondamento e priva di supporto documentale.

L'istante, al fine di consentire l'esatto riscontro fra quanto stabilito nell'ambito del rapporto contrattuale e quanto effettivamente applicato dall'operatore durante il periodo di fatturazione oggetto di contestazione, ha l'onere di provare *per tabulas* il contenuto degli accordi contrattuali intercorsi e l'ammontare delle fatture contenenti gli addebiti

ritenuti non dovuti (cfr., *ex multis*, Corecom Toscana, delibera n. 62 del 5 giugno 2019 e delibera n. 119 del 15 dicembre 2020). Ciò non accade nel caso di specie, in cui manca ogni documento utile ai fini della decisione, incluse le ricevute di avvenuto pagamento delle fatture.

Meritevole di rigetto è la richiesta di indennizzo per servizi non richiesti, in quanto non risulta provato *per tabulas* che Vodafone abbia erogato, come sostiene parte istante, servizi non richiesti o applicato tariffe non concordate con l'utente, produttive di indennizzo ai sensi dell'art. 8, All. A, delibera 73/11/CONS.

Infine, non sussiste alcun diritto all'indennizzo per mancata risposta ai reclami, non avendol'istante provato documentalmente l'esistenza degli stessi né circostanziato, in termini di tempo e di luogo, le segnalazioni telefoniche eventualmente effettuate al Servizio Clienti (cfr. Delibera Corecom Lazio DL/209/15/CRL/UD; si vedano inoltre Delibera DL/208/15/CRL, ai sensi della quale *"la mancata indicazione da parte dell'utente della data del reclamo telefonico preclude l'accertamento di un eventuale ritardo nella risposta"*; e Delibera DL/186/15/CRL, sempre di questo Corecom, secondo cui, *"il reclamo non può ritenersi validamente avanzato"*, non essendoci *"prova dell'inoltro mediante A/R, cioè secondo la modalità prescritta"*).

Ogni altra domanda formulata in questa sede dall'istante, vale a dire quella avente ad oggetto *"indennizzi vari"* (cfr. formulario GU14), è meritevole di essere respinta perché generica e non provata.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Rigetta integralmente l'istanza della Dxxx ixxx Txxx R. nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a.

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