

DELIBERA 210/2023/CRL/UD del 10/05/2023
M. A. Cxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/207567/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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*”, 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 M. A. Cxxx del 21/11/2019 acquisita con protocollo n. 0502776 del 21/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario del codice cliente Vodafone n. 1.9520xxx, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza UG14 del 21.11.2019 ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi, che: a) in data 19-07-2017 aveva sottoscritto con Vodafone contratto fibra con pagamento a canone fisso mensile flat; b) nei fatti, però, il servizio Fibra non veniva mai fruito, pur essendo sempre stato addebitato in fattura; c) la velocità di navigazione sarebbe stata, inoltre, sempre altalenante; d) l'utente lamenta altresì di non aver mai espressamente accettato le modifiche unilaterali del contratto intervenute nel corso del rapporto da parte di Vodafone; e) in data 24 settembre 2018 decideva di recedere dal contratto; f) a seguito del recesso, sarebbero stati addebitati penali non dovute; g) da ultimo, l'operatore avrebbe sempre omesso di dare riscontro ai vari reclami inoltrati nel corso del rapporto. Sulla base di tali premesse, l'istante ha chiesto: i. lo storno totale dell'attuale insoluto con ritiro pratica di recupero crediti in esenzione spese; ii. l'indennizzo per malfunzionamento internet da quando attivo (19-07-2017) fino alla cessazione (24-09-2018); iii. l'indennizzo per modifica illegittima delle condizioni contrattuali e/o per l'applicazione di condizioni differenti dalla sottoscrizione contrattuale e/o per attivazione servizio FIBRA in zona coperta solo da ADSL; iv. il rimborso di tutti i canoni versati per il servizio fibra da quando attivo fino alla cessazione; v. l'applicazione di ogni altro indennizzo da regolamento AGCOM. In totale, l'istante quantifica gli indennizzi richiesti per un importo complessivo di € 1.750,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone S.p.A., con memoria del 07.01.2020, ha contestato la fondatezza della domanda, deducendo in particolare: a) che non c'è stata alcuna anomalia nel servizio internet né una segnalazione dell'utente in tal senso; b) che le modifiche unilaterali contrattuali sono state correttamente comunicate all'utente; c) che inoltre, per contratto, le fatture possono essere contestate entro 45 giorni dall'emissione. d) che, con riferimento ai reclami tardivi, per la normativa sulla privacy i dati per riscontrare tale aspetto dopo 6 mesi non sono più verificabili. Pertanto l'operatore ha concluso chiedendo il rigetto di tutte le pretese dell'utente.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si attesta che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile. Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare solo parziale accoglimento. Con la richiesta sub i., l'istante ha domandato lo storno integrale dell'insoluto. La richiesta non può essere accolta. L'utente non ha fornito la prova scritta delle fatture di cui richiede l'annullamento, impedendo così a questo Corecom di verificare l'effettiva debenza dei costi che sarebbero stati addebitati illegittimamente. Con la richiesta sub ii., l'istante ha chiesto l'indennizzo per malfunzionamento della linea internet dall'attivazione del servizio (19-07-2017) fino alla cessazione del contratto (24-09-2018). L'istanza è fondata nei limiti temporali e quantitativi che si diranno. Costituisce insegnamento consolidato (ex multis v. Cass. Civ., sez. II, 20 gennaio 2010, n. 936) che, in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, "il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale/o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento". In mancanza di prova dell'esatto adempimento, da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che "l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile". Grava, dunque, sul fornitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è 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. Inoltre, per la risoluzione della fattispecie che ci occupa, devono essere presi in debita considerazione anche i principi generali in materia di adempimento delle obbligazioni contrattuali, e, in particolare, quanto prescritto dagli articoli 1175 e 1375 c.c., rispettivamente in materia di correttezza e buona fede nella esecuzione del contratto. Detti principi, vista la natura professionale del soggetto coinvolto, devono essere interpretati, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1176 c.c., con particolare rigore. L'art. 1176, comma 2, c.c., infatti, graduando la violazione della diligenza sulla natura dell'attività esercitata, esige dall'operatore professionale un grado di perizia qualificata nell'adempimento delle obbligazioni. Orbene, nella vicenda in esame, risulta in atti che il primo reclamo documentato relativo al malfunzionamento della linea internet sia avvenuto con pec del 10.05.2018. A fronte di tale reclamo Vodafone non ha dato prova di aver provveduto alla risoluzione dello stesso. E' pertanto dovuto l'indennizzo richiesto dall'utente. Ai fini della sua quantificazione, trattandosi non già di interruzione completa del servizio (ma, secondo le stesse parole dell'utente, di un servizio internet "altalenante") deve farsi riguardo all'art. 6, comma 2, All. A, delibera Agcom n. 347/18/CONS, secondo cui "Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che



non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento”. Ciò posto, per quanto concerne l’intervallo temporale rispetto al quale calcolare l’indennizzo, il dies a quo va individuato nel primo documentato reclamo (10.05.2018), mentre il dies ad quem va individuato nel 24.09.2018, data in cui avveniva il recesso dell’utente dal contratto con l’operatore. Ne consegue che parte istante avrà diritto all’importo complessivo di € 411,00 (Euro 3,00 x 137 giorni di disservizio). Con l’istanza sub iii., l’utente chiede, inoltre, l’indennizzo per l’asserita modificazione illegittima delle condizioni contrattuali e/o per l’applicazione di condizioni differenti dalla sottoscrizione contrattuale e/o per la mancata attivazione del servizio FIBRA in zona coperta solo da ADSL. La richiesta non può essere accolta in quanto l’istante ha omesso di allegare le condizioni di contratto che avrebbe sottoscritto all’inizio, nonché ha omesso di allegare le fatture nelle quali sarebbe stata comunicata la modificazione delle stesse. Inoltre, considerato l’accoglimento dell’istanza sub ii., si ritiene che il pregiudizio subito possa comunque intendersi assorbito nella precedente liquidazione. Con l’istanza sub iv., l’istante ha domandato il rimborso di tutti i canoni versati per il servizio internet dall’inizio del rapporto contrattuale fino alla cessazione. La domanda è infondata. Anche in questo caso, l’istante ha proposto una richiesta sguarnita di adeguato sostegno documentale, dal momento che per ottenere il rimborso di quanto asseritamente pagato l’utente avrebbe dovuto, in primo luogo, dar prova degli effettivi pagamenti effettuati, onde consentire di verificare la congruità della sua richiesta. Inoltre, considerato che il servizio internet nel periodo di riferimento è stato comunque fruito, seppure con malfunzionamenti, non parrebbe comunque equo disporre l’integrale rimborso dei canoni pagati. Con l’istanza sub v., l’istante ha domandato l’applicazione di ogni altro indennizzo di cui alle delibere Agcom. La richiesta è fondata con riferimento all’indennizzo per mancata risposta a reclamo. Difatti è in atti documentato che il reclamo inoltrato a mezzo pec in data 10.05.2018 non sia mai stato riscontrato dall’operatore. In ragione di tale elemento, deve disporsi il pagamento in favore dell’istante dell’indennizzo ex art. 12 delibera Agcom n. 347/18/CONS, pari a 2,50 euro per ogni giorno di ritardo. Ciò posto, per quanto concerne l’intervallo temporale rispetto al quale calcolare l’indennizzo in parola, il dies a quo va individuato nel 45esimo giorno successivo all’invio del reclamo del 10.05.2018 (24.06.2018), mentre il dies ad quem va individuato nel 24.09.2018, data in cui avveniva il recesso dell’utente dall’operatore. Ne consegue che parte istante avrà diritto all’importo complessivo di € 230,00 (Euro 2,50 x 92 giorni di ritardo).

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA
Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della sig.ra M. A. Cxxx nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A., che pertanto è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 411,00 a titolo di malfunzionamento, nonché € 230,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

2. Spese di procedura compensate.

3. 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.

4. 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, 10/05/2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to