

DELIBERA 236/2023/CRL/UD del 10/05/2023
A. Cxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/152725/2019)

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 A. Cxxx del 22/07/2019 acquisita con protocollo n. 0321135 del 22/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare del codice cliente Vodafone n. 1.29393110, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione intervenuto, con istanza UG14 del 22.07.2019 ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando in sintesi che: a) in data 26/06/2018, stipulava contratto con Vodafone per la fornitura dei servizi "Fonia" e "Fibra"; b) Invero, decorsi i termini previsti (60 gg), i servizi non venivano attivati. c) L'Utente effettuava numerosi reclami telefonici al servizio clienti, tra i quali si evidenziano le segnalazioni del 26/09/2018 e del 02/10/2018. d) Venivano inoltre fissati diversi appuntamenti con i tecnici incaricati, atti alla messa in posa dell'impianto e alla conseguenziale attivazione dei servizi, nelle date del 17/10/2018 e del 29/11/2018, ma questi venivano puntualmente disattesi; e) Stante la mancata attivazione dei servizi, la parte istante effettuava nuovo reclamo tramite la segnalazione del 01/12/2018, nonché nuovo reclamo scritto a mezzo Pec del 11/12/2018. f) Ciò nonostante, i servizi richiesti non venivano attivati. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: i. L'indennizzo per mancata attivazione dei servizi "fonia" e "fibra", ex art. 4 dell'allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, dal 26/08/2018 al 27/05/2019 (data conciliazione), per un totale di 275 giorni; ii. L'indennizzo per mancata risposta ai reclami, ex art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS; iii. L'annullamento di eventuali morosità pendenti; iv. Il rimborso spese di procedura ed assistenza. Nello specifico, l'utente ha richiesto un indennizzo complessivo di € 5.200,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., con memoria del 27.09.2019, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare: a. che l'attivazione del servizio non è stata possibile a causa della saturazione della cabina a ciò deputata, il che avrebbe richiesto la realizzazione di lavori sul tratto di strada fra l'abitazione del Cliente e la Cabina che non sono di competenza di Vodafone ma del proprietario della rete; b. che di tale situazione è stato prontamente informato l'utente; c. che anche in base alle condizioni generali di contratto (art. 9), è specificato che l'erogazione dei servizi avviene in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento della conclusione del contratto; d. che l'istanza di risarcimento del danno è inammissibile in base all'art. 20, comma 4, All. A, delibera Agcom n. 203/18/CONS. L'operatore Vodafone Italia S.p.A. ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza e per il conseguente rigetto della stessa.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste formulate dall'istante possano trovare accoglimento nei termini che seguono. Con la richiesta sub i., l'istante ha chiesto la corresponsione dell'indennizzo ex art. 4 delibera Agcom n. 347/18/CONS per la mancata attivazione del servizio. La richiesta è fondata nei limiti quantitativi appresso indicati. In tema di ripartizione dell'onere della prova, in base alla interpretazione giurisprudenziale dell'art. 1218 c.c., nonché a quanto affermato ripetutamente dall'Agcom (si v., ex plurimis, delibera n. 529/09/CONS), in fase di definizione il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, può limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti e il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Nel caso in esame, l'istante ha allegato e provato di aver stipulato un contratto per l'attivazione del servizio voce+fibra con l'operatore, allegando di quest'ultimo l'inadempimento per mancata attivazione del servizio nei termini di contratto. Di contro, Vodafone non ha contestato la mancata attivazione della linea ma ha ritenuto di essere considerata indenne da inadempimento imputabile (art. 1218 c.c.) in ragione del fatto che la mancata attivazione sarebbe dipesa da altrui responsabilità. Nello specifico, secondo la prospettazione difensiva della convenuta, in considerazione della saturazione della tubazione della cabina, sarebbe stato necessario predisporre un lavoro su strada per la posa di nuovi cavi, lavori che non sarebbero di sua pertinenza ma dell'utente ovvero proprietario della rete. Tale argomentazione a non sembra in grado di dimostrare la non imputabilità dell'inadempimento dell'operatore in ragione di diversi fattori. Anzitutto, agli atti risulta che la comunicazione all'utente della necessità di lavori sia avvenuta comunque con ritardo; infatti, a fronte della stipulazione del contratto in data 27.6.2018, detta comunicazione sarebbe intervenuta per la prima volta solo il 30.11.2018, con oltre tre mesi di ritardo rispetto al termine contrattuale per l'attivazione del servizio (60 gg dalla richiesta). Inoltre, Vodafone, pur allegando la necessità di lavori, ha ommesso di produrre documentazione dalla quale si potesse evincere che l'operatore si sia comunque attivato con diligenza presso il proprietario di rete per predisporre i lavori necessari per la finalizzazione della richiesta di nuovo allaccio. Ciò evidenzia, a parere di questo Corecom, una carenza di diligenza che va valutata tanto più severamente quanto maggiore è la professionalità che si richiede ad una società del settore delle comunicazioni (arg. ex art. 1176, co. 2, c.c.). E' pertanto dovuto, in favore dell'istante, l'indennizzo regolamentare da mancata attivazione del servizio nei termini di cui sopra. Quanto alla determinazione dell'indennizzo, deve farsi riferimento a quanto prevede l'art. 4, comma 1, delibera Agcom n. 203/18/CONS: "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 a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo". Rilevante, nella vicenda de qua, anche il comma 2 dell'art. cit., secondo cui

“L’indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l’operatore, con riferimento alla 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”. Significativo, nella vicenda in parola, è anche quanto prevede l’art. 13, comma 2, cit., secondo cui “Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo”. Orbene, nel caso in esame, il dies a quo dal quale computare l’indennizzo può essere individuato nel giorno 27.08.2018, ovvero nel 61° gg successivo alla richiesta di attivazione della linea (che in base alle condizioni generali di contratto doveva essere attiva appunto entro 60 gg dalla domanda del 27.6.2018); quanto al dies ad quem sembra equo poterlo individuare nel 30.11.2018, data in cui Vodafone comunicava chiaramente l’impossibilità tecnica di allaccio della linea in attesa dei lavori di pertinenza del proprietario di rete. Pertanto, considerato l’indennizzo previsto dalla delibera citata pari a € 7,50 pro die per ciascun servizio non accessorio – voce e fibra – il secondo dei quali va aumentato di 1/3, ne deriva che l’operatore deve corrispondere all’istante la somma complessiva di € 1.662,50 (7,50 euro x 95 gg per il servizio voce + 10,00 euro x 95 gg per il servizio fibra). Con l’istanza sub ii., l’utente ha chiesto l’indennizzo per mancata risposta a reclamo. La domanda va accolta. L’istante ha provato di aver inviato diverse pec di reclamo (in particolare in data 11.12.2018), a fronte delle quali non è stata invece dimostrata la risposta per iscritto dell’operatore, secondo quanto previsto dall’art. 8 della delibera n. 179/03/CSP. E’ pertanto dovuto l’indennizzo ex art. 12 delibera Agcom n. 347/18/CONS, che va corrisposto nella misura massima di € 300,00, essendo il calcolo giornaliero superiore al tetto regolamentare. Quanto alla domanda sub iii., relativa allo storno dell’eventuale insoluto, su di essa non v’è da provvedere, in quanto il servizio non è mai stato attivato, non sono mai state emesse fatture ed anche l’operatore ha dichiarato che non risultano insoluti in relazione alla posizione contabile dell’utente.

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. A. Cxxx nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) che pertanto è tenuta a corrispondere all’istante, oltre interessi legali dalla domanda al soddisfo, la somma di € 1.662,50, a titolo di indennizzo per mancata attivazione del servizio nonché la somma di € 300,00, a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo. Spese di procedura compensate;

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, **10/05/2023**

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini