

DELIBERA N. 051/2021/CRL/UD del 12/10/2021

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
Kx Rxx SxxxVODAFONE
(Lazio/D/807/2017)**

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 12/10/2021;

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 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. 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 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 indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente presentata in data 22.9.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'istante

La Kx Rxxx xxx lamenta sulla propria linea fissa 06.xxxxx548 disservizi e interruzioni per oltre 15 giorni, disservizi sul cellulare aziendale, disservizi sul servizio Internet e fa presente di avere inoltrato un reclamo in data 1.12.2016, che deposita in atti, al quale Vodafone non ha dato riscontro. Chiede dunque lo storno delle fatture emesse a seguito del reclamo e un indennizzo per i disservizi subiti.

2. Posizione del gestore

In merito alla ricostruzione dei fatti e alle richieste dell'istante, Vodafone sostiene la correttezza del proprio operato gestionale e contesta le asserzioni della parte istante, avendo provveduto a gestire regolarmente le segnalazioni provenienti da Kxxxxx xxxx relative ad asseriti malfunzionamenti della linea. In particolare, Vodafone rileva che in data 6.9.2016 ha aperto il ticket TTM000007120978 chiuso il 12.9.2016 in linea con le tempistiche previste dalle condizioni generali di contratto.

Vodafone, dopo aver eccepito l'inammissibilità innanzi al Corecom delle richieste di risarcimento del danno subito dagli utenti, rileva altresì l'esistenza di un insoluto per un totale di euro 745,32 relativo alle fatture n. AH0xxxxx07, AH0xxxxx10, AHxxxxx456 e AHxxxxx367, che l'utente illegittimamente non ha pagato.

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.

Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, *(L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità)* l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria.

La liquidazione dei danni pretesa dall'istante, esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, come già evidenziato, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, condannando l'operatore solo ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti.

Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate.

Quanto al merito, Kxxxxx xxxx ha richiesto lo storno delle fatture e un indennizzo per l'interruzione del servizio voce, cellulare e Internet subita per 15 giorni. La domanda può essere parzialmente accolta per i motivi e nei limiti di seguito esposti.

Ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. A riguardo, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), 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 è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Ciò premesso, nel caso di specie, a fronte della contestazione dei disservizi subiti da parte della società istante, il gestore si è limitato a rilevare di aver gestito correttamente le segnalazioni dell'utente, richiamando in particolare una segnalazione aperta il 6.9.2016 e chiusa il successivo 12 settembre, ma omettendo di provare di aver correttamente gestito il reclamo inviato in data 1.12.2016, allegato al fascicolo.

Sotto il profilo fattuale, dunque, non essendo emersi elementi che dimostrino il contrario, i vari reclami e le proposte del gestore, deve ritenersi verificato il disservizio lamentato dall'utente nella misura dallo stesso indicato.

Dai reclami si evince che il disservizio è consistito in un malfunzionamento della linea, spetta, pertanto, all'utente l'indennizzo determinato ex artt. 5, comma 1, e 12, comma 2, del Regolamento di cui all'Allegato "A" Deliberazione 73/11/CONS nella misura di € 300,00.

Deve, poi, essere ricostruita la posizione contabile dell'istante stornando le somme contabilizzate nei 15 gg di disservizio e quelle emesse dopo la

disattivazione del servizio a partire dalla fattura AH09425367 fino a chiusura del ciclo di fatturazione con contestuale ritiro della partica dalla società di recupero crediti in esenzione spese.

E' inoltre dovuto l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo dell'1.12.2016, perché Vodafone ha omesso di fornire la prova del riscontro al reclamo medesimo, omettendo di chiarire le motivazioni del disservizio, e ciò per le ragioni di seguito esposte. In via generale, secondo quanto disposto dall'art. 8 dell'All. A alla Del. n. 179/03/CSP "Gli organismi di telecomunicazione indicano nelle carte dei servizi il termine per la definizione dei reclami, termine che non può essere superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso. L'organismo di telecomunicazioni comunica all'utente l'esito del reclamo". Nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Quanto al contenuto che qualifica il reclamo in quanto tale, lo stesso deve riguardare "malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti (co.1)". Orbene, nel caso di specie, il riscontro al reclamo non è avvenuto.

Va dunque indennizzata la mancata risposta al reclamo, quantificabile in € 246,00, per il periodo intercorso dalla data del reclamo stesso all'udienza di conciliazione del 18.9.2017.

Resta salvo il diritto dell'istante di chiedere il risarcimento del danno all'autorità giudiziaria ordinaria.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, appare equo compensare le spese di procedura considerate le difese svolte ed il comportamento processuale tenuto da entrambe le parti.

Tutto quanto sopra premesso,

IL CORECOM LAZIO

Vista la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Ad accoglimento parziale della domanda della Kx Rxxx xxxx, Vodafone spa sarà tenuta al pagamento delle seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo: € 300,00 a titolo di indennizzo ex artt. 5, comma 1 e 12, comma 2, del Regolamento di cui all'Allegato "A" Deliberazione 73/11/CONS nonché al pagamento della somma di € 246,00, a titolo di indennizzo ex art.11comma 1 dell'Allegato "A" alla Deliberazione 73/11/Cons.
2. Vodafone è altresì tenuta a ricostruire la posizione contabile dell'istante stornando le somme contabilizzate nei 15 gg di disservizio e quelle emesse dopo la disattivazione del servizio a partire dalla fattura AH09425367 fino a chiusura del ciclo di fatturazione con contestuale ritiro della partica dalla società di recupero crediti in esenzione spese.
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.
5. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente decreto è notificato alle parti e pubblicato sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 12/10/2021

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO