

DELIBERA 473/2022/CRL/UD del 16/12/2022
E. Cxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/460651/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 16/12/2022;

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 E. Cxxx del 28/09/2021 acquisita con protocollo n. 0383280 del 28/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta, con riferimento al codice cliente n. 1.46790xxx, lamenta la pretesa mancata attivazione della linea fissa, lato fonia ed ADSL, come da proposta contrattuale sottoscritta con Vodafone in data 4.01.2020 e successivamente reiterata in data 17.02.2020. Deduceva, in più occasioni, che i tecnici incaricati intervenivano in loco senza tuttavia riuscire ad effettuare l'allaccio, verosimilmente perché l'appartamento interessato non era dotato di apposito cablaggio e, pertanto, occorreva effettuare la realizzazione di un nuovo impianto. Più precisamente, in istanza si legge inter alia quanto segue: "L'attivazione del nuovo numero con servizi fonia e connettività, doveva andare a buon fine al massimo entro 15 giorni, come confermato più volte da parte dei vari tecnici ed operatori Vodafone. A dispetto di quanto prospettato dagli operatori di Vodafone Italia S.p.A., tuttavia, la linea telefonica/internet non veniva prontamente attivata e, a richiesta di informazioni presso il Servizio Clienti Vodafone, gli innumerevoli operatori contattati minimizzavano il problema adducendo ragioni di ordine organizzativo per il ritardo. Continuava nel corso delle settimane e poi dei mesi successivi ad effettuare numerosi reclami telefonici e scritti, senza mai però ricevere risposte esaustive. Tramite il Servizio Clienti Vodafone, finalmente, venivano fissate alcune date per l'appuntamento necessario per l'installazione della rete fissa. Pertanto la cliente era costretta a prendere vari permessi da lavoro per essere reperibile nelle date previste per detti appuntamenti con i tecnici Vodafone. Tuttavia al primo appuntamento previsto, senza preavviso, nessun tecnico si presentava. Nei successivi appuntamenti che venivano rifissati, invece, i tecnici non riuscivano a completare l'intervento necessario all'installazione della nuova numerazione fissa. Quanto sopra poiché, a detta del tecnico operatore Vodafone, l'appartamento risultava non cablato e, dunque, il tecnico stesso avrebbe dovuto procedere con l'allaccio gratuito di una nuova linea, in ossequio alla normativa vigente. Il tecnico Vodafone, comunque sia, le assicurava che ciò era un'operazione semplice e che tutto sarebbe stato risolto nel giro di un paio di giorni. Questo tuttavia non avveniva; la nuova numerazione fissa con servizi fonia e connettività, richiesta in data 04.01.20, a tutt'oggi, non è stata ancora attivata nonostante le moltissime sollecitazioni effettuate presso il Servizio Clienti Vodafone. Preme precisare che la cliente, in quanto libera professionista operante nel settore delle assicurazioni private, necessita irrimediabilmente di essere reperibile telefonicamente e di una connessione internet stabile e funzionante al fine di svolgere la propria attività in modo efficace. Tali problemi, hanno inevitabilmente cagionato gravi danni e disagi. Di nuovo, in data 17/02/2020, su consiglio di un rivenditore Vodafone, veniva sottoscritto un ulteriore contratto con Vodafone per richiedere l'attivazione di una nuova numerazione fissa; ma anche questo contratto, così come il precedente, non portava

all'attivazione sperata. Vodafone, a distanza ormai di quasi due anni mesi dalla iniziale richiesta, non ha mai attivato la nuova numerazione fissa, non dando seguito quindi agli obblighi contrattuali assunti”. Formulava, quindi, istanza di definizione nei confronti di Vodafone con riguardo ai seguenti profili: - mancata attivazione del servizio; - ritardata attivazione del servizio; - mancata/tardiva risposta a reclami e chiedeva il riconoscimento di un “indennizzo complessivo di € 900,00 per tutti i disservizi ed i disagi subiti, per la mancata attivazione del nuovo numero fisso con servizi fonia e connettività, richiesto per la prima volta in data 4.1.2020, per la mancata attivazione dei servizi Vodafone più volte richiesti, nonché per la mancata risposta ai reclami”. Non depositava alcuna prova documentale a supporto delle proprie argomentazioni, ad eccezione dei prescritti documenti. Successivamente, in sede di replica, nel contestare le argomentazioni difensive di parte avversa, depositava copia dei contratti sottoscritti online, entrambi denominati “Internet Unlimited Digital Edition”.

2. La posizione dell’operatore

Vodafone ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall’istante, asserendo la propria correttezza gestionale perché ha compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandato, con conseguente richiesta di rigetto integrale delle avverse richieste, perché infondate in fatto e in diritto. L’operatore rilevava infatti, provando le proprie affermazioni tramite allegazione, all’interno della propria memoria difensiva, delle schermate di sistema attestanti l’avanzamento degli ordinativi di lavorazione, che la mancata attivazione della linea era conseguente a tre esigenze di annullamento, emesse a seguito dell’indisponibilità, da parte dell’istante, di effettuare i lavori utili per l’allacciamento della stessa. In particolare, precisava che “sui sistemi è presente una proposta di abbonamento firmata in data 11 gennaio 2020 per l’attivazione della rete fissa. La prima richiesta di attivazione del 4 gennaio 2020, tuttavia, è stata annullata in seguito poiché per l’attivazione si doveva procedere con dei lavori e, per tali motivi, la cliente ha rinunciato non essendo disposta ad eseguirli (...). La successiva richiesta di attivazione di febbraio, invece, è stata annullata per ripensamento da parte della stessa (...). Mentre la richiesta di attivazione di marzo 2020 è stata annullata poiché la Sig.ra Carlino non ha ricevuto i dovuti permessi per effettuare i lavori necessari all’attivazione della linea”. Controdeduceva, inoltre, che la Sig.ra Carlino non provava documentalmente i reclami che assumeva di aver inoltrato all’operatore, né era in grado di dare contezza delle segnalazioni effettuate telefonicamente al Servizio Clienti, con conseguente totale infondatezza della richiesta di indennizzo. Non depositava alcuna prova documentale a supporto delle proprie argomentazioni.

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. Nel merito, le richieste dell'istante devono integralmente rigettate per i motivi esposti di seguito. In primo luogo, giova rammentare che, secondo quanto previsto nelle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013) e considerata altresì la consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'Autorità e dei Corecom, il creditore della prestazione, identificato nell'utente, deve limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, gravando, per converso, sull'operatore l'onere della prova del proprio adempimento (c.d. inversione dell'onere della prova). Più esattamente, gli operatori telefonici sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale: l'operatore, quindi, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute a circostanze non imputabili a se stesso ovvero a problematiche tecniche non causate da propria colpa, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'esecuzione della prestazione dedotta in contratto, in ossequio agli oneri informativi su di sé gravanti circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti. Nella fattispecie, Vodafone ha fornito prova del fatto che la Sig.ra Carlino ha rinunciato spontaneamente all'attivazione, perché dapprima indisponibile all'esecuzione dei lavori propedeutici all'allaccio, come dichiarato a seguito di contatto telefonico del 4.2.2020, e, successivamente, impossibilitata a causa della mancanza di permessi necessari, come dichiarato a seguito di contatto telefonico del 30.4.2020. È evidente come, tanto per la prima quanto per la seconda sottoscrizione, non è possibile imputare all'operatore alcuna responsabilità per la mancata attivazione della linea. In particolar modo, l'espressa manifestazione di volontà della Sig.ra Carlino di non voler procedere con l'attivazione, comunicata telefonicamente al Servizio Clienti in data 30.4.2020, fa venir meno ogni obbligo contrattuale in capo a Vodafone. Nella propria ricostruzione dei fatti, parte istante ammette di aver scoperto l'assenza di cablaggio nell'appartamento, salvo imputare al tecnico Vodafone di non aver proceduto all'allaccio gratuito della nuova linea, imputando indirettamente la responsabilità dell'inadempimento all'operatore e senza fare menzione alcuna all'intervenuta rinuncia all'attivazione della linea. Ciò è però nettamente smentito dalle note dei contatti telefonici relativi alla richiesta di attivazione di marzo 2020, protrattisi dal 10.4.2020 al 30.4.2020, laddove si legge che "il cliente è irreperibile al contatto di Telecom per presa appuntamento posa della nuova linea GESTIONE: cliente sempre irreperibile". Successivamente, in occasione del contatto del 30.4.2020, il cliente dichiarava di essere "impossibilitato a continuare con la pratica perché non ha ricevuto i dovuti permessi per effettuare i lavori". È quindi palese come la Sig.ra Carlino fosse al corrente della necessità di rivolgersi a Telecom, in qualità di ex monopolista di rete, per richiedere la predisposizione dell'impianto ai fini dell'allaccio e non fosse onere di Vodafone intervenire al riguardo. Nessun addebito quindi, neppure a titolo di inosservanza degli obblighi informativi, è possibile muovere nei confronti di quest'ultimo, che dimostra per tabulas la corretta gestione della clientela in fase pre-contrattuale. Infine, riguardo alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, deve evidenziarsi che la Sig.ra Carlino dichiara apoditticamente di

averlo effettuato in data 6.2.2020, senza provare alcunchè. Nel caso che ci occupa non è stato fornito alcun dettaglio atto a fondere la verosimiglianza del reclamo, di cui si conosce solo la data e non le modalità. Anche volendo assumere, per ipotesi, che sia stato formulato telefonicamente, “è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all’utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo” (cfr., delibera Corecom Umbria n. 13/2018), mentre nulla l’istante ha prodotto al riguardo, non assolvendo in tal modo il proprio onere probatorio (cfr., delibera Corecom Emilia Romagna n. 33/20). Per tutto quanto sopra esposto, quindi, ogni domanda formulata nei confronti di Vodafone in questa sede merita di essere respinta, perché priva di supporto probatorio, nonché infondata in fatto e in diritto. Nessun rimborso delle spese di procedura può essere riconosciuto, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate. Spese di procedura pertanto compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Respinge integralmente l’istanza della Sig.ra E. Cxxx nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile – TeleTu). 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 danno subito.

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

5. 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, 16/12/2022

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini