AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA 515/2022/CRL/UD del 16/12/2022
M. C. Nxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/485272/2021)

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 M. C. Nxxx del 21/12/2021 acquisita con protocollo n. 0492880 del 21/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La Sig.ra Nisita, titolare di un contratto "TUTTO FACILE FISSO + MOBILE" per la numerazione fissa n. 06.30xxx ed utenza mobile n. 349.5xxx, a sé intestate, lamenta di aver subito la sospensione amministrativa del collegamento da Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile – TeleTu), nel prosieguo Vodafone, a partire dal 30.08.2020, in assenza di preavviso. L'istante deduceva che la risoluzione era stata posta in essere da Vodafone per asserito mancato pagamento di una fattura di cui si accertava successivamente l'avvenuto saldo e che, "proposto il tentativo di conciliazione, Vodafone ha riattivato la linea fissa dopo 25 giorni e la linea mobile con la tariffazione contrattuale dopo 264 giorni. In data 27.09.2021 la procedura di conciliazione è terminata per mancato accordo su indennizzi e rimborso spese." Formulava, quindi, istanza di definizione nei confronti di Vodafone al fine di ottenere l'accoglimento delle seguenti richieste: "a) l'indennizzo previsto dall'art. 5, co. 1, del Regolamento indennizzi AGCOM di cui all'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, b) il rimborso delle spese delle due procedure (tentativo di conciliazione ed istanza di definizione della controversia) come previsto dall'art. 20, co. 6, del Regolamento di procedura AGCOM (delibera 203/18/CONS)". A supporto delle proprie argomentazioni, oltre ai prescritti documenti, depositava, fra le altre cose, quanto segue: memoria riepilogativa dei fatti, contabile di pagamento della fattura n. AM8603311 datata 18.05.2020, fattura n. AM12655936 dell'8.07.2020, fattura n. AM16696156 dell'8.09.2020, reclamo PEC del 27.08.2020, fattura n. AN19924015 del 6.11.2021, ricevuta di avvenuto incasso relativa all'importo di cui alla fattura n. AM8603311. Successivamente, in data 3.02.2022, parte istante impugnava e contestava le asserzioni dell'operatore, a cui replicava come segue: (a) la fattura n. AM08603311 è stata saldata con il bonifico bancario del 18.05.2020 e (b) la fattura n. AM04479569 non è mai stata ricevuta a causa del lockdown. Pertanto, "Vodafone (…) ha continuamente richiesto il pagamento di tale fattura AM08603311 fino poi a recedere illegittimamente dal contratto in data 30.08.2020, lasciando l'utente…completamente priva di servizio telefonico fisso e mobile, con gravissimo disagio". Quanto all'eccepita carenza di prova delle date effettive di inizio e fine del disservizio, ribadiva che risultavano sufficienti le PEC intercorse con Vodafone "che ha pacificamente riconosciuto e non contestato che l'interruzione del servizio linea fissa e mobile è avvenuta il 30.08.2020". Precisava così, ancora una volta, che il ripristino della linea fissa è avvenuto il 24.09.2020 e della linea mobile solo in data 21.05.2021. Contestualmente, depositava, i seguenti documenti: ricevuta PEC del reclamo dell'11.09.2020, risposta di Vodafone del 24.09.2020 e del 21.05.2021, provvedimento temporaneo del Corecom Lazio del GU5/492883/2022 del 31.01.2022, fattura n. AO00127745 dell'8.01.2022 e contabile pagamento del 24.01.2022 per € 48,82. Da

ultimo, in data 16.02.2022, la Sig.ra Nisita, priva di servizi su entrambe le linee da 28 giorni, lamentava di aver ricevuto una nuova fattura recante i corrispettivi di recesso/disattivazione, che si riteneva integralmente non dovuta stante la disattivazione unilaterale del contratto disposta dall'operatore, così come non dovute erano da ritenersi le altre fatture di cui si sollecitava il saldo nelle more del procedimento.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall'istante, asserendo la propria correttezza gestionale, chiedendo il rigetto integrale delle avverse richieste, perché prive di supporto probatorio, nonché infondate in fatto e in diritto. In subordine, in caso di condanna al pagamento di indennizzi, instava affinchè la somma oggetto di delibera fosse stornata dall'importo totale insoluto, pari, al momento del deposito della memoria difensiva, alla somma di € 326,25. Nel merito, rappresentava quanto segue: "… in data 18.05.2020 parte istante ha eseguito il pagamento di euro 44,24 che è andato a saldare la fattura AM04479569 del 6.03.2020 e scaduta il 26.03.2020. Successivamente, poi, il 17.07.2020 l'utente ha versato l'ulteriore somma di euro 44,24 la quale ha coperto la fattura AM16696156 e, in data 4.09.2020, con il pagamento di euro 44,24 ha saldato la fattura AM08603311 del 7.05.2020, scaduta il 27.05.2020. La linea in oggetto, pertanto, è stata sospesa, previo preavviso, poiché il pagamento della fattura AM08603311 ancora non era stato contabilizzato." Ribadiva, quindi, la piena correttezza del proprio operato, come già comunicato alla Sig.ra Nisita, per il tramite del proprio legale, in data 4.09.2020, rectius 9.09.2020. A supporto delle proprie argomentazioni, depositava comunicazione del 9.09.2020. Successivamente, in data 9.02.2022, l'operatore informava l'utente, tramite comunicazione di ottemperanza al provvedimento d'urgenza confluita nel fascicolo istruttorio, che "non potendo procedere alla riattivazione della sim stante la disattivazione della numerazione de qua, è in ogni caso possibile procedere con la sovrascrizione del numero. L'utente, pertanto, dovrebbe attivare un nuovo contratto Vodafone".

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 della delibera 203/18/CONS 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 essere parzialmente accolte nei limiti e per i motivi esposti di seguito, ferma restando che, ai fini della presente decisione, non rilevano gli addebiti successivamente sollevati nel corso del procedimento di definizione (cioè l'ulteriore sospensione delle utenze de quibus nel gennaio – febbraio 2022), per i quali non è stato espletato il previo tentativo di conciliazione. 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). Di conseguenza, a fronte delle contestazioni sollevate dall'istante, aventi ad oggetto l'inadempimento contrattuale di Vodafone ai sensi dell'art. 1218 c.c., spetta a Vodafone fornire prova, opposta e contraria, atta a dimostrare il proprio adempimento. Ai fini della vicenda che ci occupa, la Sig.ra Nisita lamenta l'interruzione del collegamento sulle linee oggetto di controversia, asseritamente posta in essere in maniera illegittima dall'operatore, non risultando effettivamente esistente alcuna morosità a proprio carico. Risulta per tabulas che la fattura n. AM8603311 è stata saldata in data 18.05.2020, ma che Vodafone ne ha continuamente richiesto il pagamento, perché aveva contabilizzato tale pagamento tardivamente, come dichiarato nella propria memoria difensiva. Non risulta quindi rispondente al vero né che la fattura n. AM08603311 veniva saldata in data 4.09.2020 né che in data 18.05.2020 il pagamento di € 44,24 era stato abbinato alla fattura AM04479569 del 6.03.2020, scaduta il 26.03.2020, e che il successivo 17.07.2020 il pagamento della somma di € 44,24 veniva abbinato alla fattura AM16696156, perché parte istante non ha mai ricevuto la fattura n. AM04479569, emessa durante il lockdown. Ad ogni buon conto, in subordine, anche ove vi fosse stata la morosità dichiarata da Vodafone, quest'ultimo non ha preavvisato, come prevedono le condizioni generali di contratto, l'utente dell'imminente sospensione del collegamento, nonostante sostenga, senza provare, il contrario. Sul punto, la dichiarazione, peraltro successiva, contenuta nella comunicazione inviata da Vodafone in data 24.09.2020, secondo cui "in riferimento all'utenza 06.30365305 La informiamo che in data 28.07.2020, è stato inviato idoneo messaggio di preavviso di sospensione del servizio per motivi amministrativi, ai recapiti inizialmente forniti" è priva di pregio e non può ritenersi idonea a colmare la carenza probatoria in cui incorre l'operatore. Per converso, parte istante, usando la diligenza propria del creditore, comunicava a Vodafone di aver saldato la fattura già con PEC di reclamo del 27.08.2020, trasmettendo la relativa ricevuta di bonifico, al fine di interrompere le chiamate di sollecito da parte della società di recupero crediti incaricata. La sospensione amministrativa è stata quindi posta in essere in violazione dell'art. 5, co. 1, All. A, delibera 347/18/CONS e deve considerarsi, pertanto, suscettibile di indennizzo. L'importo spettante alla Sig.ra Nisita con riferimento alla linea n. 06.30365305 è pari ad € 187,50 (€ 7,50 pro die * 25 gg.), calcolato sul periodo compreso fra il 30.08.2020 e il 24.09.2020. Riguardo alla linea mobile n. 349.5628759, l'operatore deduce che non è mai stata sospesa, così come comunicato con lettera del 21.05.2021, ma che la sospensione della linea fissa aveva determinato la cessazione dell'offerta promozionale "Tutto Facile Mobile", in via eccezionale riattivata in favore della Sig.ra Nisita. Tale circostanza è contestata espressamente da parte istante in replica, laddove dichiara che "il ripristino della linea mobile alle condizioni tariffarie contrattuali è avvenuto solo il 21.05.2021", sicchè, non avendo Vodafone assolto la prova contraria, occorre riconoscere in favore dell'istante l'indennizzo di € 1.980,00 (€ 7,50 pro die * 264 gg.), calcolato, ai sensi dell'art. 5, co. 1,

All. A, delibera 347/18/CONS, sul periodo compreso tra il 30.08.2020 e il 21.05.2021. 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. Di accogliere parzialmente l'istanza della sig.ra M. C. Nxxx nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile – TeleTu), che pertanto è tenuta, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere all'istante la somma di € 2.167,50 a titolo di sospensione della linea, maggiorata degli interessi legali dalla domanda fino al soddisfo. 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.

4. La società Vodafone Italia SpA è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

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

6. 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