

DELIBERA 516/2022/CRL/UD del 16/12/2022
S. Rxxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/468416/2021)

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 S. Rxxx del 22/10/2021 acquisita con protocollo n. 0419265 del 22/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta, con riferimento all'utenza n. 06.94xxx, a sé intestata, i seguenti disservizi: i. addebito per costi di recesso/disattivazione; ii. interruzione della linea per motivi tecnici dal 2.06.2020 al 16.09.2020; iii. contestazione fatture. Deduceva che Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile – TeleTu), nel prosieguo Vodafone, aveva effettuato, in maniera unilaterale, una modifica del contratto, con passaggio dalla tecnologia ADSL a fibra, di cui si avvedeva a seguito dell'avvenuta ricezione di una fattura relativa alla Vodafone Power Station SHG300, da recapitarsi presso il proprio domicilio. Nonostante i numerosi reclami formulati telefonicamente, onde interrompere il passaggio verso la nuova tecnologia, non richiesta, il collegamento telefonico (voce + ADSL) risultava interrotto a partire dal 2.06.2020. Facevano seguito plurimi contatti al Servizio Clienti, nonché reclami PEC, rimasti privi di risposta, in cui si chiedeva espressamente (a) il ripristino della linea a seguito di un adeguamento tecnologico mai richiesto e (b) lo storno della fatturazione in essere relativa al periodo di malfunzionamento (fattura n. AM12876300 dell'8.07.2020 per 3 maggio - 2 luglio di € 56,39), per la quale riceveva nota di credito datata 3.08.2020. Aggiungeva, altresì, che il disservizio si protraeva sino a tutto agosto, con continue segnalazioni, finché "in data 19.08.2020 stipulava, telefonicamente, un nuovo contratto con offerta linea telefonica, internet in ADSL e mobile inclusi, con attivazione del servizio ad € 1 x 48 mesi, recesso ad € 28,00, vincolo a 24 mesi e mantenimento della numerazione in essere. In tale sede l'operatore Vodafone le imponeva, al fine del buon esito della richiesta, di non richiedere copia cartacea del contratto. La Sig.ra Rocchino richiedeva, invero, copia della registrazione su supporto magnetico o email, senza ricevere nulla, anche ribadendo sempre telefonicamente tale richiesta in data 21.08.2020". Nelle more, su richiesta dell'operatore, effettuava in data 22.08.2020 il pagamento di € 16,96, quale differenza tra lo storno accordato di € 39,43 e l'importo totale relativo alla fattura dell'8.07.2020. Infine, lamentava che, in data 25.08.2020, riceveva la visita a domicilio di un tecnico incaricato che riattivava sì il collegamento attribuendo però una nuova numerazione all'utenza della Sig.ra Rocchino (06.8xxx). Subiva quindi l'attivazione non richiesta di nuova utenza, per la quale reclamava il ripristino della numerazione 06.944xxxx numerose volte al Servizio Clienti, eseguito l'1.09.2020. Il collegamento risultava però sospeso dall'1.09.2020 al 16.09.2020. In istanza si legge ancora quanto segue: "Riceveva infine fattura Vodafone n. AM16912005 dell'8.09.2020 di € 135,54 con in addebito costi assolutamente non dovuti per recesso/disattivazioni e rata contributo adeguamento tecnologia nonché canoni relativi ad Offerta ADSL/Fibra periodo 3.07.2020 - 25.08.2020, anch'essi illegittimi stante il totale malfunzionamento della linea nel periodo indicato come sin qui specificato. Si rappresenta, altresì come la sig.ra Rocchino abbia ricevuto

comunicazione Vodafone a mezzo email del 29.09.2020, in cui si intima il pagamento della fattura AM16912005 di € 135,54, come già accennato integralmente illegittima, pena la sospensione ex-novo del servizio telefonico, ed un'ulteriore in data 15.10.2021, di cui si provvede ad allegare copia.”. In relazione alle problematiche sopra elencate, la Sig.ra Rocchino reclamava telefonicamente nelle seguenti date: 15.05.2020: richiesta delucidazioni invio Vodafone Power Station SHG300 mai richiesta; 28.05.2020: richiesta delucidazioni invio Vodafone Power Station SHG300 mai richiesta e primi malfunzionamenti linea 06.944xxxx; 2.06.2020: reclamo per disattivazione linea 06.94xxxx; 18.06.2020: sollecito ripristino linea e richiesta storno fatturazione periodo di mancato funzionamento servizi; 19.06.2020: sollecito ripristino linea e richiesta storno fatturazione periodo di mancato funzionamento servizi; 24.06.2020: sollecito ripristino linea; 2.07.2020: sollecito ripristino linea; 3.07.2020: sollecito ripristino linea; 4.07.2020: sollecito ripristino linea; 7.07.2020: sollecito ripristino linea; 14.07.2020: sollecito ripristino linea; 30.07.2020: sollecito ripristino linea; 21.08.2020: richiesta copia registrazione telefonica contratto 19.08.1970; 24.08.2020: fissato appuntamento con tecnico per ripristino linea; 26.08.2020 e 27.08.2020: sollecito ripristino utenza nativa 06.94x; 1.09.2020: sollecito ripristino linea appena riattivata; 2.09.2020: sollecito ripristino linea; 4.09.2020: sollecito ripristino linea; 5.09.2020: sollecito ripristino linea; 8.09.2020: sollecito ripristino linea; 15.09.2020: contestazione fattura AM16912005 dell'8.09.2020 € 135,54. Formulava, quindi, istanza di definizione nei confronti di Vodafone al fine di ottenere l'accoglimento delle seguenti richieste: “...non effettuare alcun tipo di distacco illegittimo dell'utenza 06.94436410 per presunta morosità relativa a fattura AM16912005 dell'8.09.2020 di € 135,54, in quanto non dovuta ed integralmente oggetto, in tale sede, di contestazione, per tutta la durata del periodo di definizione ai sensi dell'art. 5 del regolamento AGCOM in materia di risoluzione controversie tra operatori telefonici ed utenti; storno integrale fattura AM16912005 dell'8.09.2020 di € 135,54, in quanto totalmente illegittima e non dovuta sia in riferimento al periodo dei canoni addebitati che ai costi per disattivazione/adeguamento tecnologia (...), indennizzo pari ad € 1.284,00 per disattivazione illegittima linea 06.94xxx, servizi Voce ed internet annessi, dal 2.06.2020 sino al 16.09.2020, ai sensi dell'art. 6.1 della Delibera AGCOM 347/18/CONS -Allegato A e così computati: gg. 107 x n. 2 servizi per € 6,00; indennizzo pari ad € 257,50 per mancata risposta ai reclami, ai sensi dell'art. 12.1 della Delibera AGCOM 347/18/CONS - Allegato A e così computati: gg. 107 x € 2,5”. A supporto delle proprie argomentazioni, oltre ai prescritti documenti, depositava la seguente documentazione: fattura n. AM12876300 dell'8.07.2020, fattura n. AM16912005 dell'8.9.2020, nota di credito n. ZZ10082943 del 3.8.2020, comunicazione amministrativa di Vodafone, preavviso di limitazione di servizio, contabile del bonifico di € 16,96 effettuato in data 24.8.2020. Successivamente, nella memoria di replica del 28.12.2021, impugnava e contestava tutte le avverse deduzioni, rivendicando l'esattezza delle contestazioni oggetto di istanza e la fondatezza delle richieste ad esse collegate, reiterando, fra le altre cose, la domanda di rimborso della fattura n. AM16912005, per € 135,54.

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. Nel merito, l'operatore rilevava "di aver gestito, con esito positivo, le segnalazioni inviate dalla Sig.ra Rocchino ed aventi ad oggetto asseriti disservizi", come dimostrano le fatture emesse nel periodo in contestazione, contenenti traffico telefonico, Eccepsiva inoltre la carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio subito dall'istante, ostativo all'accoglimento delle relative domande. Sul punto, evidenziava come controparte si fosse limitata alla mera indicazione di "un arco temporale nel quale si sarebbero verificate varie tipologie di disservizi che, semplicemente, elenca in via del tutto generica", ribadendo, per quanto di propria spettanza, di aver mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi. Aggiungeva, infine, come la totale assenza di reclami, determinava l'impossibilità di riconoscere gli indennizzi richiesti, in applicazione dell'art. 14, co. 4, All. A, delibera 347/18/CONS. A supporto delle proprie argomentazioni, depositava il retrocartellino guasti riferito al codice cliente n. 1.3460xxx e le fatture nn. AM12876300 dell'8.7.2020, AM16912005 dell'8.9.2020 e AN20133479 del 6.11.2021, emesse con riferimento alla linea n. 06.944xxxx.

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. 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. Tuttavia, tale principio risulta in parte mitigato dalla contrapposta necessità, da parte dell'operatore, di poter compiutamente individuare perlomeno l'arco temporale in cui si è verificato il disservizio oggetto di controversia, al



fine di effettuare le necessarie verifiche, fermo restando che, senza un intervento attivo da parte dell'utente finale, è impensabile che l'operatore si adoperi spontaneamente per il ripristino della funzionalità della linea, circostanza di cui quest'ultimo non può essere a conoscenza in mancanza di apposita segnalazione (v. per analogia, ex multis, Delibera Corecom Lazio DL/184/15/CRL: “allo stato degli atti pertanto non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per l'asserito disservizio, a causa della mancata messa in mora dell'operatore ad intervenire sul guasto”). È infatti pacifico che se “l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricad(e, n.d.a.) sul gestore, (...) è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema” (cfr., ex multis, delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e conforme orientamento del Corecom Emilia Romagna, determina n. 11/2017 e delibera n. 48/2018), con conseguente applicazione, nel caso di specie, dell'art. 14, co. 4, All. A, delibera n. 347/18/CONS (“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”). Nel caso che ci occupa, le risultanze istruttorie provano che l'operatore è intervenuto, la prima volta, in data 2.06.2020, in corrispondenza della prima segnalazione di disservizio effettuata dalla Sig.ra Rocchino in occasione del passaggio della tecnologia ADSL a fibra. A seguire, il retrocartellino guasti depositato da Vodafone prova l'esistenza di altre segnalazioni di guasto datate, segnatamente, il 2.07.2020, il 7.07.2020, il 27.08.2020, il 2.09.2020 e l'8.09.2020. Dalle relative note, si evince che la linea non era idonea al servizio e presentava sovente problematiche legate ad instabilità di connessione. Da ultimo, nonostante la riattivazione dell'utenza storica, in data 1.9.2020, si rendeva necessario l'intervento dei tecnici TIM per risolvere il disservizio sulla tratta ed attivare il collegamento che non era inizialmente disponibile. Non appare fondata, quindi, la controdeduzione sollevata da Vodafone al riguardo, che lamenta la genericità delle contestazioni relative ai disservizi subiti da parte istante sulla linea n. 06.94xxx, con particolare riferimento alle date effettive di inizio e fine disservizio. Sia il retrocartellino guasti che il dettaglio delle chiamate allegato alle fatture depositate da Vodafone, attestano che non vi è stato un malfunzionamento totale del collegamento fino al 16.09.2020, come deduce controparte, ma reiterati disservizi, di durata contenuta nel tempo, al termine dei quali la linea, ripristinata, consentiva alla Sig.ra Rocchino di effettuare regolarmente chiamate in uscita, presenti sulle fatture nn. AM16912005, AM12876300 e AN20133479. Per tale motivo, pur non essendo inequivocabilmente provata per i medesimi intervalli di tempo l'assenza del servizio ADSL, occorre calcolare l'indennizzo spettante per il malfunzionamento di due servizi, con riferimento ai seguenti periodi, così come risultanti dal retrocartellino sopra citato: - 2.6.2020 – 10.6.2020 (9 giorni) - 2.07.2020 – 4.07.2020 (3 giorni) - 7.07.2020 – 8.07.2020 (1 giorno) - 27.08.2020 – 28.08.2020 (1 giorno) - 2.09.2020 – 16.09.2020 (15 giorni) Pur non avendo la Sig.ra Rocchino allegato all'istanza di definizione i propri reclami, perché effettuati principalmente via telefono, va rilevato che, in assenza di apposita segnalazione da parte dell'utente finale, l'operatore non si sarebbe mai attivato per ripristinare il funzionamento della linea oggetto di controversia. Sul punto, quindi,



non può ritenersi fondata la censura dell'operatore, che invoca l'assenza di reclami quale motivo di esclusione degli indennizzi. La mancanza di un reclamo scritto rileva, infatti, solo con riferimento alla domanda di indennizzo ai sensi dell'art. 12, All. A, delibera 347/18/CONS, che parte istante formula in questa sede e che, stante la carenza probatoria, non merita accoglimento. Per converso, in merito alla domanda di indennizzo ai sensi dell'art. 6, co. 1, All. A, delibera 347/18/CONS, l'operatore è tenuto a corrispondere la somma di € 348,00 (€ 6,00 pro die * 29 gg. * 2 servizi), nonché a rimborsare parzialmente le fatture emesse in tale periodo per la linea n. 06.94xxx nella maniera seguente. Per quanto riguarda la fattura n. AM12876300, di competenza del periodo 3.05.2020 – 2.07.2020, Vodafone ha già provveduto in tal senso, emettendo nota di credito di € 39,43, contrassegnata dal n. ZZ10082943, a valere sulla fattura n. AM12876300 (la cui quota residua veniva corrisposta con bonifico datato 24.8.2020). La fattura n. AM16912005, di competenza del periodo 3.07.2020 – 2.09.2020, di € 135,54, reca l'addebito di € 108,24 a titolo di "Corrispettivo per Recesso/Disattivazioni: Rata contributo adeguamento tecnologia", che, attesa la natura non richiesta di tale modifica, deve essere rimborsato, mentre il corrispettivo del canone di abbonamento "Offerta ADSL/Fibra Chiama tutti i numeri + Internet Unlimited fino a 20Mega", pari ad € 7,54, risulta già quasi integralmente annullato dall' "Accredito Canone Abbonamento Rete Fissa" di € 7,14. La fattura n. AN20133479, di competenza del periodo 3.09.2021 – 2.11.2021, di € 43,79, deve essere rimborsata per un importo di € 13,68, corrispondente alla quota parte di 14 giorni del canone di abbonamento "Internet Unlimited". Inoltre Vodafone, nella propria memoria difensiva, non contesta l'addebito relativo all'attivazione della nuova linea, mai richiesta dalla Sig.ra Rocchino, dovendosi tale circostanza essere considerata pacifica ed ammessa. A tal proposito, pur essendo questo ufficio vincolato alle sole richieste formulate all'interno dell'istanza di definizione, in applicazione del principio di cui all'art. 112 c.p.c., sembra equo riconoscere, in favore dell'istante, l'indennizzo previsto ai sensi dell'art. 9, co. 1, All. A, delibera 347/18/CONS, con conseguente storno dei relativi importi addebitati, così come previsto dalle 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 ("le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare"). Ne segue che Vodafone è tenuto a corrispondere la somma di € 60,00, calcolata nel periodo compreso fra il 25.08.2020 e il 30.08.2020 (€ 5,00 pro die * 6 gg. * 2 servizi), nonché a rimborsare, ove ne sia provata la corresponsione, tutti gli importi addebitati per la linea n. 06.87693387. Ogni altra domanda formulata in questa sede dall'istante, inclusa quella avente ad oggetto "indennizzi vari", è meritevole di essere respinta perché generica e non provata. 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. Il parziale accoglimento dell'istanza della Sig.ra S. Rxxx nei confronti della società Vodafone SpA., che pertanto è tenuta a corrispondere all'istante, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda fino al soddisfo:
 - € 348,00 a titolo di malfunzionamento totale della linea;
 - € 60,00 a titolo di attivazione di servizio non richiesto, nonché a rimborsare la somma complessiva di € 121,92, per quanto in narrativa. 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