

DELIBERA 472/2022/CRL/UD del 16/12/2022
M. Axxx Bxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/454828/2021)

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. Axxx Bxxx del 08/09/2021 acquisita con protocollo n. 0357064 del 08/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta, con riferimento all'utenza n. 06.83xxx, a sé intestata, di aver subito il malfunzionamento totale del servizio fonia ed ADSL a partire dal 15.10.2020. Nonostante le ripetute segnalazioni nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile – TeleTu) (nel prosieguo, Vodafone), il disservizio non è stato risolto e la Sig.ra Bombardiere è stata costretta a migrare ad OLO. Deduce che, per effetto dell'espletamento della migrazione, riusciva nuovamente a fruire del collegamento telefonico a partire dall'1.11.2020. Formulava, quindi, istanza di definizione nei confronti di Vodafone al fine di ottenere l'accoglimento delle seguenti richieste: “indennizzo ex art. 6 delibera 347/18 maggiorato ex art. 13 in quanto connessioni FIBRA, dal 8.9.2020 al 1.11.2020, per il servizio voce e internet. Indennizzo ex art. 12. Storno integrale insoluti a sistema fino a chiusura ciclo di fatturazione”, per un totale di € 800,00. 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, rilevava come avesse documentato l'invio di tempestivi reclami, a far data dai primi giorni di settembre 2020 (si vedano TICKET allegati al formulario GU14), laddove l'operatore non aveva, di contro, assolto al proprio onere probatorio.

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 affinché la somma oggetto di delibera fosse stornata dall'importo totale insoluto, pari, al momento del deposito della memoria difensiva, alla somma di € 308,34. L'operatore eccepiva la carenza di prove a sostegno dell'indicazione delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio denunciato, precisando, nel merito, che nessuna anomalia risultava essere stata riscontrata nell'erogazione del servizio. Controdeduceva inoltre che, sebbene controparte si limitasse “ad indicare un arco temporale nel quale si sarebbero verificate varie tipologie di disservizi (...) elenca(ti) in via del tutto generica ed approssimativa” non provava documentalmente i ripetuti reclami che assumeva di aver inoltrato all'operatore, né era in grado di dare contezza delle segnalazioni effettuate telefonicamente al Servizio Clienti, le quali non risultavano presenti, invero, sui sistemi. Aggiungeva, infine, che, da una verifica sui propri sistemi informativi, risultavano solo segnalazioni tecniche gestite positivamente entro le tempistiche previste dalla normativa

di settore. 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 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 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 ricade, (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 di specie, risulta allegata al formulario di conciliazione documentazione idonea a dimostrare l'apertura di una segnalazione il 13.9.2020, a cui ha fatto seguito tuttavia, come dimostra la stessa parte istante, una comunicazione di

avvenuta risoluzione guasto in data 18.9.2020 (cfr. documento denominato “reclamo pec + screenshot”). Se da un lato, quindi, la Sig.ra Bombardieri ha segnalato diligentemente il disservizio all’operatore, dall’altro, è provato l’adempimento di quest’ultimo. Tuttavia, con successivo reclamo del 24.9.2020, Vodafone veniva informato riguardo al persistere del disservizio, senza tuttavia attivarsi in alcun modo né fornire riscontro in proposito. Neppure la successiva missiva a firma dell’Avv. Fabi, datata 15.10.2020 (cfr. documento denominato “PEC avv. Fabi” allegato all’istanza di conciliazione) veniva riscontrata dall’operatore, il quale si limita, nella propria memoria difensiva, a contestare ogni deduzione di parte avversa alla luce della pretesa mancanza di supporto probatorio, oltre ad asserire, genericamente, che nessuna anomalia risultava essere stata riscontrata nell’erogazione del servizio e che gli unici interventi sulla linea era stati eseguiti nel rispetto delle tempistiche contrattualmente previste, ma senza provare in alcun modo le proprie asserzioni. Non risulta, quindi, adeguatamente assolto l’onere della prova a carico di Vodafone, con conseguente accoglimento delle richieste della Sig.ra Bombardiere. Pertanto, alla luce di quanto sopra, sono dovuti i seguenti indennizzi a titolo di (i) malfunzionamento totale della linea n. 06.839xxx, pari ad € 456,00 (€ 6,00 pro die * due servizi), calcolato su un periodo di 38 giorni, dal 24.9.2020, giorno della seconda segnalazione di guasto, all’1.11.2020, giorno dell’espletamento della migrazione verso OLO, ai sensi dell’art. 6, co. 1, All. A, delibera 347/18/CONS e (ii) mancata risposta al reclamo, pari ad € 300,00. Sul punto, si fa riferimento, ai fini della quantificazione dell’indennizzo, alla comunicazione dell’avv. Fabi, datata 15.10.2020, di pari oggetto rispetto alla comunicazione del 20.9.2020, in base a quanto previsto dall’art. 12, co. 2, All. A, delibera 347/18/CONS (“L’indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”). Rispetto a tale voce, occorre individuare il dies a quo nell’1.12.2020, corrispondente al quarantaseiesimo giorno successivo alla ricezione della PEC, come da tempistiche previste nella Carta dei Servizi applicabile *ratione temporis*, ed il dies ad quem nel 27.7.2021. Non è possibile applicare, per l’indennizzo sub (i), il parametro di cui all’art. 13, co. 2, All. A, delibera 347/18/CONS, maggiorato di un terzo, in quanto parte istante non prova che il servizio telefonico fornito dall’operatore fosse un servizio su banda larga, laddove, per converso, è provato per *tabulas* soltanto che parte istante fruisse del collegamento tramite Vodafone Station (collegata indifferentemente alla tecnologia fibra o ADSL) (cfr. documento denominato “reclamo pec + screenshot” allegato all’istanza di conciliazione). Il tetto regolamentare si applica in quanto il calcolo pro die risulta superiore. 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.

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. A. Bxxx nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile – TeleTu), che pertanto è tenuta, entro 60 giorni dalla notifica del presente procedimento, a corrispondere all'istante le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda fino al soddisfo:

- € 465,00 a titolo di malfunzionamento totale della linea;
- € 300,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo.
- Il gestore è, altresì, tenuto allo storno dell'insoluto relativo alla linea n. 06.839xxx fino a chiusura del ciclo di fatturazione ed in esenzione spese.

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