



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 36/2021

(GU14/415712/2021)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 17/03/2022;

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;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 17/04/2021 acquisita con protocollo n. 0183643 del 17/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Si riporta la posizione dell’istante così come formulata dallo stesso: “ In data 23 giugno 2020 mi è stato cessato il contratto fibra. Già la linea era stata disattivata nel mese di febbraio. La motivazione sarebbe una fattura non pagata di Euro 81,85, regolarmente pagata in seguito alla scoperta dell'accadimento (mancato accredito). L'immediato distacco della linea ha causato enormi problemi, oltre alla perdita definitiva della numerazione. I numerosi contatti col call center dell'operatore hanno sempre rassicurato



sulla regolarità della situazione e sulla riattivazione immediata, invece si è arrivati addirittura al distacco anche della fibra. Ciò ha causato ulteriori danni relativi alla perdita della connessione dell'attività di bed and breakfast, proprio nel momento della riapertura. Infatti la sostituzione dell'operatore ha richiesto tempi lunghi per il passaggio di nuovi cavi. Come se ciò non bastasse è inoltre pervenuta addirittura fattura di recesso per euro 216,67, che a richiesta di chiarimenti risulterebbe inoltre essere pari ad euro 192,74. Ovviamente tale pagamento non è per niente dovuto in quanto la causa del distacco non è a me addebitabile. “ Richieste: Si richiede adeguato indennizzo, considerando la palese violazione contrattuale da parte di Vodafone e che la linea serve anche attività di bed and breakfast, a cui possono collegarsi gli ospiti presenti, che è una delle condizioni principali della loro presenza. Si precisa che il distacco della rete è avvenuto proprio durante la riapertura al movimento turistico post lockdown. Si richiede inoltre lo storno totale della fattura di recesso, in quanto non dovuta. L'istante quantifica i rimborsi e indennizzi richiesti in €. 2000,00

2. La posizione dell'operatore

La Vodafone S.p.A. , preliminarmente eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nell'istanza di definizione che non coincidano con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Nel merito impugna tutto quanto sostenuto dall'istante, ritenendo di aver correttamente gestito la posizione dell'utente, secondo la normativa contrattuale e di non aver riscontrato alcuna anomalia nell'erogazione del servizio. Aggiunge di non aver ricevuto alcuna contestazione circa presunti disservizi tecnici e ritiene che, in ogni caso, vi sia una responsabilità dell'utente, il quale, usando la normale diligenza avrebbe potuto evitare i danni lamentati. Per completezza aggiunge che l'istante presenta ancora un insoluto pari ad €. 192,74

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. L'eccezione di inammissibilità ed improponibilità delle richieste formulata dalla Vodafone, non può essere accolta in quanto anche qualora l'utente non abbia compilato in modo diligente il formulario per la proposizione dell'istanza di definizione della controversia, non descrivendo chiaramente i fatti e non formulando in maniera specifica le proprie richieste, la domanda deve comunque ritenersi ammissibile e procedibile, in forza di quanto disposto dall'allegato A della delibera Agcom n. 529/09/CONS “Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, al cui punto III.1.2. “Contenuto e qualificazione delle istanze” si prevede che “in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare”. La richiesta dello storno totale della fattura di recesso, seppure



non contenuta nell'istanza di conciliazione, è chiaramente derivata dalla responsabilità dell'Operatore per il distacco della linea telefonica e di conseguenza non è dovuta. Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisate. In via preliminare giova rammentare la disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 codice civile ("Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda"), nonché l'interpretazione resa dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione n. 13533 del 30 ottobre 2001 (cui si è conformata tutta la giurisprudenza di legittimità successiva 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) secondo la quale il creditore che agisca 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, mentre può limitarsi ad allegare l'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. L'istante ha dedotto l'inadempimento della controparte per aver sospeso e successivamente cessato anticipatamente e senza preavviso l'utenza; l'operatore ha eccepito l'estinzione del diritto vantato dall'utente, motivando la correttezza della cessazione effettuata in conformità alle Condizioni generali di Contratto per il mancato pagamento di una fattura. La difesa dell'operatore non coglie nel segno. In base ai principi esposti, incombeva all'operatore l'onere di fornire la prova del fatto estintivo del diritto dell'utente alla prestazione del servizio telefonico e di aver, in ossequio alle condizioni generali di contratto, preavvisato la sospensione dei servizi previo apposito invito al pagamento della fattura. In realtà, l'operatore non ha fornito prova esaustiva di quanto sostenuto, limitandosi, nelle proprie memorie difensive, ad allegare una schermata per dimostrare di aver avvisato l'utente della sospensione del servizio in mancanza del pagamento della fattura in questione. Dalla schermata, però, non solo non si evince se e come l'utente possa essere venuto a conoscenza di quanto affermato, ma emerge in modo chiaro il mancato rispetto dei termini previsti nel proprio contratto in situazioni del genere. Ed invero l'art. 13 delle Condizioni generali di contratto (allegato dall'operatore) stabilisce che: "Salvo quanto previsto dal successivo art. 15, qualora il pagamento non sia intervenuto entro il termine pattuito, Vodafone può: dopo 15 giorni sospendere il servizio ad eccezione delle chiamate di emergenza; dopo 45 giorni sospendere integralmente i servizi; dopo 60 giorni risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c (con effetto dopo 10 giorni dal preavviso di risoluzione comunicato al Cliente). È salvo il diritto di Vodafone al recupero dei corrispettivi non pagati, anche di quelli dovuti a titolo di contributo di attivazione e dei beni consegnati al Cliente, al risarcimento del danno ed alla corresponsione da parte del Cliente di un'indennità di mora calcolata in base alla legge. Con le medesime modalità, Vodafone si riserva la facoltà di sospendere il servizio o risolvere il contratto qualora il Cliente risulti essere a qualsiasi titolo inadempiente nel



confronti di Vodafone, anche per servizi, fissi o mobili, diversi da quello oggetto del presente contratto, erogati da Vodafone con qualsiasi marchio commerciale” Da quanto sostenuto dall’Operatore la fattura, il cui mancato pagamento, ha comportato la sospensione del servizio e, successivamente, la risoluzione contrattuale, sarebbe scaduta il 18/05/2020, la schermata riporta come data di invio della richiesta all’istante (peraltro, si ribadisce, non vi è prova che sia stata ricevuta) quella del 14/05/2020, quindi ben 4 giorni prima della naturale scadenza ed inoltre la disattivazione sarebbe avvenuta in data 21/06/2020 cioè dopo soli 33 giorni (invece dei 60 giorni previsti dal Contratto). In conseguenza di quanto sopra, il comportamento dell’operatore è da ritenersi illegittimo e spetta all’utente un indennizzo per l’inadempimento contrattuale. Quanto all’applicazione dell’art.1227c.c. al caso di specie, invocata dall’operatore per comportamento non diligente dell’utente, ostano al suo accoglimento diverse circostanze di fatto, quali: l’omissione, da parte del gestore, proprio del preavviso di sospensione, nonché di quello di disattivazione e risoluzione contrattuale per inadempimento, contravvenendo dunque alla funzione tipica di tali strumenti, ovvero quella di rendere edotto il cliente di eventuali situazioni anomale sui pagamenti, in casi evidentemente non riconducibili a una sua volontà e metterlo dunque nella condizione di porvi agevolmente e preventivamente rimedio, senza incorrere in una privazione del servizio. Quanto al periodo indennizzabile, si ritiene di considerare la data del 14/05/2020 (data in cui l’operatore avrebbe comunicato la sospensione del servizio) quale dies a quo, fino alla data del 31/07/2020 (data prevista come termine ultimo per la riattivazione del servizio ex art. 5 Allegato A delibera 203/18/CONS) in quanto da quel momento, l’utente si è potuto rivolgere ad un altro Operatore per il ripristino della linea telefonica. Valutati pertanto tutti gli elementi sopra esposti, l’utente ha diritto, in ragione del disagio effettivamente patito, all’indennizzo previsto ai sensi dell’art. 4 comma 1 allegato A delibera n. 347/18/CONS da calcolarsi in €7,50 per ogni giorno di sospensione dal 14/05/2020 e sino al 31/07/2020 per un importo complessivo di Euro 600,00 (€ 7,50 x 80 giorni) Dall’illegittimità riconosciuta della sospensione e disattivazione del servizio discende altresì il diritto dell’utente allo storno della fattura addebitante i costi di disattivazione. Per quanto concerne, invece la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione, la stessa non può essere accolta, in quanto agli atti non vi è prova di tale perdita, non essendo stata allegata alcuna documentazione attestante il passaggio ad altro operatore, né è stata depositata alcuna fattura dalla quale evincere l’inizio del rapporto intercorso con l’Operatore Vodafone. L’utente non ha assolto, quindi, all’onere probatorio previsto a suo carico ex art. 2697 c.c. Ogni ulteriore richiesta di indennizzo per nocumento subito non può essere accolta in quanto rientrante nella fattispecie della domanda di risarcimento del danno che, come tale, esula dalla competenza di questa Autorità, come espressamente previsto dall’art. 20, comma 4, dell’Allegato alla delibera n. 353/19/CONS.

DELIBERA

Articolo 1

1. La società Vodafone S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante per i motivi in premessa l'importo complessivo di €. 600,00 (seicento,00) entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante bonifico/assegno circolare all'istante. L'operatore è tenuto, altresì, allo storno della fattura addebitante i costi di disattivazione entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto. Ogni altra richiesta è rigettata per i motivi in premessa.

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.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco



IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio

