



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 40/2022

(GU14/445342/2021)

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]
[redacted] del 26/07/2021 acquisita con protocollo n. 0320944 del 26/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 21.07.2021, l’istante ha presentato, nei termini, istanza di definizione in data 18.12.2020. La società istante lamenta nei confronti della Vodafone Italia Spa un ritardo nel trasloco della linea fissa. Questi i fatti riportati: “La [redacted]
[redacted] risulta cliente della Vodafone Italia S.p.A. con le utenze affari relative ai numeri [redacted] e [redacted] (Cod. cliente 7.2022208). In data



21.12.2020 veniva richiesto il trasloco delle predette utenze presso la nuova sede in [REDACTED] (pratica trasloco n. 297842787). Da quel momento, tuttavia, alcuna comunicazione veniva fornita al sig. [REDACTED] circa lo stato di perfezionamento del trasloco, né, tantomeno, venivano comunicati allo stesso motivi ostativi alla attivazione delle utenze presso la nuova sede. Per tale motivo, veniva effettuata una segnalazione in data 19.4.2020 (n. 379803940) ed una in data 20.4.2020 (n. 380416683). Dopo diverse infruttuose segnalazioni telefoniche, in data 28.4.2021 per la prima volta un Vostro incaricato si recava presso la nuova sede della ditta per perfezionare il trasloco. Anche a seguito del predetto intervento, tuttavia, in data 4.5.2021 non risultavano ancora attive le utenze presso la sede di [REDACTED], e la ditta in questione non poteva esercitare le ordinarie attività professionali nonché effettuare telefonate. Per tali motivi, in data 4.5.2021 veniva sporto formale reclamo a mezzo posta elettronica certificata. In data 12.5.2021 veniva perfezionato il trasloco esclusivamente dell'utenza con numero [REDACTED]. A seguito di nuova segnalazione, veniva finalmente perfezionato il trasloco anche dell'utenza con numero [REDACTED] in data 26.5.2021, dopo ben 156 giorni dalla richiesta, in totale spregio alla normativa prevista in materia. Per tali motivi richiede: "Indennizzo per ritardato trasloco della linea -indennizzo per ritardata/mancata risposta reclamo- risarcimento danni -indennizzo spese procedura per un importo complessivo di €. 5500. Parte istante con le proprie controdeduzioni ha replicato alla memoria depositata dall'operatore e, ribadendo la propria ricostruzione dei fatti, sostiene che La Vodafone Italia S.p.A. non solo ha espletato in ritardo la procedura di trasloco, ma, altresì, non ha rispettato i propri oneri informativi nei confronti del cliente non fornendo alcuna risposta in relazione ai continui reclami presentati né comunicazioni in ordine ad eventuali cause ostative all'attuazione del servizio richiesto. Pertanto alla [REDACTED] dovrà essere corrisposto l'“indennizzo per ritardata attivazione del servizio”, ai sensi dell'art. 4 commi 1 e 2 dell'allegato A alla predetta delibera Agcom quantificato nella somma complessiva pari ad euro 3.900,00, come da calcoli seguenti: - utenza [REDACTED] (servizio voce + servizio internet) = euro 2.460,00 ((euro 7,50 x 2 servizi) x 82 giorni) x 2 (utenza affari)); -utenza [REDACTED] (servizio voce) = euro 1.440,00 ((euro 7,50 x 96) x 2 (utenza affari)). Oltre indennizzo per mancata risposta ai reclami pari ad €. 300 nonché spese della procedura.

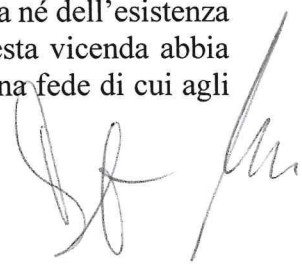
2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 21.12.2021, parte resistente ha chiesto il rigetto delle domande avversarie in quanto infondate in fatto e in diritto poichè nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. Nello specifico, difatti, l'odierna convenuta rappresenta che la prima pratica di trasloco non ha avuto esito positivo a causa della presenza di insoluti. Successivamente, poi, stante l'avvio della seconda procedura di aprile 2021, il trasloco è stato regolarmente espletato entro il termine di 60 giorni previsto dalla Carta dei Servizi Vodafone (cfr. all. 1). Non si ravvisano, quindi, errori o anomalie in relazione alla problematica de qua. Per mero tuziorismo difensivo, inoltre, si pone in rilievo che la presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi o altro assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento

delle istanze e delle relative richieste indennitarie.... Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, “L’Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all’operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”. Ne deriva, pertanto, l’inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso.... In ultima analisi si eccepisce che la domanda dell’utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l’ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. ..Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l’utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto.

3. Motivazione della decisione

Sulla base dell'istruttoria svolta dall' avv. [REDACTED] l’istante lamenta il ritardo nel trasloco di due utenze fisse presso la nuova sede della società, l'assenza di qualsivoglia informazione circa eventuali impedimenti e/o ostacoli al buon fine del trasloco, nonché la mancata risposta ai reclami, richiedendo la liquidazione dei relativi indennizzi. A riprova di quanto affermato si è limitato a depositare la sola ricevuta pec di consegna del reclamo inviato il 04.05.2021 di cui però non è stato possibile leggerne il contenuto ed anche l’oggetto del messaggio indica “reclamo” senza specificare in merito a quale disservizio. Ha altresì depositato un bollettino postale relativo al pagamento della fattura del 14.01.2021- da cui non si evince nemmeno la data di effettivo pagamento - senza tuttavia specificarne la rilevanza in questa sede. Non risultano agli atti i reclami all’operatore che l’utente assume di aver effettuato in merito al ritardo nel trasloco. In ogni caso la prima segnalazione effettuata a mezzo servizio clienti – come dichiarato dal legale di parte istante - è del 19.04.2021 ovvero ben quasi quattro mesi dopo la richiesta di trasloco. Tale circostanza risulta del tutto incomprensibile laddove si ritiene che una società immobiliare che cambia sede abbia un’immediata necessità di ottenere l’attivazione delle linee telefoniche presso i nuovi uffici. L’istante ha dichiarato di aver richiesto il trasloco della linea voce e della linea ADSL in data 21.12.2020. Tale affermazione, seppur non suffragata da idonea documentazione, non viene contestata dall’operatore nella propria memoria laddove si limita ad asserire che “la prima pratica di trasloco non ha avuto esito positivo a causa della presenza di insoluti. Successivamente, poi, stante l’avvio della seconda procedura di aprile 2021, il trasloco è stato regolarmente espletato entro il termine di 60 giorni previsto dalla Carta dei Servizi Vodafone (cfr. all. 1)”. Tuttavia, l’operatore non fornisce alcuna prova a sostegno delle dedotte circostanze, né vengono indicati giustificati motivi per dimostrare la non imputabilità in capo a lui del ritardo nel trasloco. Altresì non vi è prova di aver assolto gli oneri informativi circa le tempistiche e/o gli eventuali impedimenti alla esecuzione della richiesta né dell’esistenza di due differenti procedure. Si ritiene, infatti, che l’operatore in questa vicenda abbia adottato un comportamento contrario al principio di correttezza e buona fede di cui agli



artt. 1175 e 1375 cc. In virtù di quanto contrattualmente previsto, il gestore avrebbe dovuto eseguire l'operazione entro 60 giorni solari dalla richiesta. Pertanto allo scadere di tale termine avrebbe dovuto tempestivamente informare il cliente circa lo stato della pratica ovvero i presunti tempi di risoluzione. Tuttavia fino al 28.04.2020, giorno in cui un incaricato Vodafone si reca presso la sede della società istante, circostanza anche questa non contestata – nulla viene fatto dall'operatore, violando quei criteri di trasparenza e chiarezza che devono essere alla base dei comportamenti degli operatori telefonici nei riguardi degli utenti. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità è quello secondo il quale il creditore che agisce 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, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'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 o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Nel merito si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni (delibera Agcom n.179/03/CSP), e secondo il consolidato orientamento dell'Agcom, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto anche sotto il profilo temporale. Pertanto, nel caso in cui l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni generali di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. L'operatore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati; in caso contrario, l'utente ha diritto ad un indennizzo. Nella fattispecie spettava, dunque, all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito al trasloco richiesto nei tempi contrattualmente convenuti, o di provare che l'impossibilità della prestazione è stata determinata da circostanze o da problematiche tecniche o da difficoltà ad esso non imputabili. L'operatore, quindi, deve ritenersi responsabile per il ritardo nel trasloco della linea voce e della linea ADSL dal 21.02.2021 sino al 28.04.2021 (data in cui un incaricato Vodafone si reca presso la sede della società) per un totale di gg. 66 di ritardo, che, ex art. 4 del Regolamento indennizzi, corrisponde ad un indennizzo di euro 495,00 per il servizio voce ed euro 495,00 per il servizio dati, applicato in misura doppia, trattandosi di utenza affari, ex art. 13, comma 3 dello stesso Regolamento indennizzi per un importo totale di euro 1.980,00. Si ritiene opportuno limitarsi a questo periodo di riferimento poiché appare essere quello indennizzabile in base alla scarna



documentazione agli atti di entrambe le parti (aprile è lo stesso mese ammesso dall'operatore). In particolar, la parte istante non ha allegato il reclamo inoltrato alla Vodafone – ma solo la ricevuta di consegna – di cui non si conosce la motivazione - né ha fornito prove in merito alla data di richiesta del trasloco né a quella dell'effettivo passaggio delle utenze presso la nuova sede della società istante né di aver contestato la “ritardata attivazione del servizio”. Appare altresì equo in questa vicenda applicare l'indennizzo in misura unitaria ai sensi del comma 5 art. 13 Regolamento indennizzi – delibera 347/18/CONS. Devono essere invece rigettate le altre domande di pagamento di indennizzo e, in particolare: quella per mancato assolvimento degli oneri informativi, posto che l'indennizzo è stato già riconosciuto in via principale ex art. 4, comma 1 (rf. chiarimento AGCOM in data 7 marzo 2022). Allo stesso modo non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per il ritardo nell'attivazione delle linee voce e ADSL, in quanto tale voce risulta assorbita dall'indennizzo per il ritardo nel trasloco delle medesime linee. In merito all'indennizzo per mancata risposta al reclamo – ex art. Allegato A delibera 347/18/CONS tale richiesta non risulta accoglibile in quanto anch'essa assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo relativo alla domanda principale nonché, si ripete, agli atti vi è solo una ricevuta pec di consegna del reclamo. Per quanto concerne le spese di procedura, la domanda non può essere accolta atteso che la procedura a mezzo piattaforma Conciliaweb è del tutto gratuita, l'assistenza legale è solo facoltativa ed agli atti non vi è prova di ulteriori spese sostenute per questa specifica procedura;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore VODAFONE ITALIA SPA, in parziale accoglimento dell'istanza, per i motivi in premessa è tenuta a corrispondere l'importo totale di €. 1.980,00 (millenovecentoottanta,00) mediante bonifico/assegno circolare all'istante 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.

4. 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