

DELIBERA 349/2023/CRL/UD del 21/07/2023
M. Txxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/525347/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 21/07/2023;

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. Txxx** del 17/05/2022 acquisita con protocollo n. 0159334 del 17/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La Sig.ra Tanimi lamenta, con riferimento all'utenza n. 06.90xx, a sé intestata, la pretesa mancata lavorazione della disdetta da parte di Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile - TeleTu), nel prosieguo Vodafone. Deduce che, in data 27.11.2020, stipulava un contratto in migrazione da Tim a Vodafone per l'offerta "Internet Unlimited", prevedente un canone mensile fisso di € 29,90. Ai fini dell'attivazione dell'offerta, riceveva, il successivo 18.12.2020, apposito modem che risultava non funzionante, così come constatato in più occasioni dal tecnico, impossibilitato ad attivare la linea a causa di problemi tecnici (guasto in cabina). Per tale ragione, esercitava il diritto di recesso per giusta causa il 20.01.2021 e restituiva l'apparato in data 11.02.2021. Subiva così l'addebito degli importi di € 47,41, recato dalla fattura n. AN02762816 per il periodo 21 dicembre/8 febbraio e di € 62,24, recato dalla fattura n. AN06724978 per il periodo del 9 febbraio/8 aprile. Nonostante i numerosi reclami, l'operatore non riscontrava alcunchè. Formula, quindi, istanza di definizione nei confronti di Vodafone al fine di ottenere l'accoglimento delle seguenti richieste: "storno e rimborso delle fatture nn. AN02762816 e AN06724978 per € 109,65; storno di tutte le fatture successive all'8 aprile e uscita in esenzione costi dal contratto; indennizzi per mancata risposta ai reclami € 300,00; indennizzi per assenza linea voce e dati dal 18.12.2020 al 20.01.2021 (33 giorni x € 12,00 = € 396,00)". A supporto delle proprie argomentazioni, oltre ai prescritti documenti, depositava la seguente documentazione: PEC di disdetta datata 20.01.2020 a firma del Sig. Stefano Colusso, fattura n. AN06724978 del 15.04.2021, fattura n. AN02762816 del 12.02.2021 e il riepilogo dell'offerta "Internet Unlimited" con chiamate incluse. Successivamente, con memoria di replica del 19.07.2022, nel contestare le controdeduzioni di Vodafone, precisava di aver "reclamato i disservizi sofferti con PEC di disdetta/reclamo del 20.01.2021 e contestato le successive fatture con PEC del 29.03.2021 e del 30.03.2021 rimaste prive di effettivo riscontro". Inoltre, in assenza di controprestazione, nessun corrispettivo era dovuto a Vodafone che, con riferimento all'istanza di disdetta del 20.01.2021, comunque non ha dimostrato di avere tempestivamente informato l'istante della inidoneità della comunicazione da cui sarebbe dipesa la tardività della lavorazione. Infine, rileva il mancato assolvimento dell'onere probatorio, da parte dell'operatore, "relativo all'eventuale migrazione verso altro operato-re, che se effettiva, avrebbe dovuto, ad ogni modo, determinare la chiusura del ciclo di fatturazione".

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. L'operatore ha evidenziato di aver “provveduto a gestire la segnalazione inviata dall'utente con conseguente avvio della relativa procedura tecnica di verifica”. Aggiunge, sul punto, “che il ticket tecnico aperto è stato poi chiuso avendo l'istante manifestato la volontà di recedere”, contestando gli addebiti di parte istante. 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. Circa la pretesa mancata lavorazione della disdetta rileva che “la prima disdetta, inviata a gennaio 2021, è stata chiusa in quanto era in corso una migrazione verso altro operatore. Successivamente, poi, in data 22.4.2021 l'istante ha inviato una nuova richiesta di cessazione la quale, tuttavia, è risultata non conforme poiché proveniente da indirizzo mail non riconducibile al cliente nonché priva del necessario documento di identità. Ad ogni modo, nel mese di maggio 2021, è stata comunque effettuata una registrazione vocale con disattivazione dei servizi espletata in data 27.5.2021”. A supporto delle proprie argomentazioni, depositava la schermata del ticket tecnico relativo alla richiesta di disdetta della linea.

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. Parte istante deduce in replica di aver richiesto a Vodafone, in data 20.01.2021, la disdetta del contratto, stante gli ostacoli tecnici all'attivazione del servizio, e, successivamente, aver provveduto alla contestazione, nell'an e nel quantum, delle fatture nn. AN02762816 e AN06724978 con reclami, rispettivamente, del 29.03.2021 e del 30.03.2021, attesa la mancata fruizione del servizio. Vodafone asserisce in memoria

“di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi”, ma non prova le proprie affermazioni né, del resto, il funzionamento dell’utenza può evincersi dalle fatture emesse, prive del tabulato traffico delle chiamate entranti. Inoltre, all’interno del ticket tecnico che allega alla propria memoria, è annotato che l’attivazione non può avvenire per “mancanza di portante” (cfr. all. 13) del fascicolo istruttorio), con ciò potendosi escludere che la linea sia stata mai funzionante. Tale impossibilità totale di dare esecuzione al contratto, determinava l’utente a formulare apposita disdetta. Occorre quindi accogliere la richiesta di storno delle fatture nn. AN02762816 e AN06724978 per € 109,65, ove non ne sia diversamente provato il pagamento, perché recanti corrispettivi non dovuti attesa la mancata fruizione del servizio non imputabile al creditore. Per il medesimo motivo, Vodafone è tenuto a stornare o a rimborsare, ove sia provato il pagamento, tutte le fatture emesse nei confronti dell’istante fino a chiusura del ciclo di fatturazione. Sul punto, a nulla rileva il fatto che la disdetta del 20.01.2022 fosse incompleta e, quindi, insuscettibile di lavorazione perché comunque, in assenza della prestazione dedotta in contratto, nulla è dovuto all’operatore (che dichiara di aver espletato la disattivazione della linea solo in data 27.5.2021, a seguito di registrazione vocale). Sulla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, occorre evidenziare che: (i) tutte le comunicazioni allegare all’istanza di definizione (cfr. all. 1) del fascicolo istruttorio), inclusi i reclami PEC del 29.03.2022 e 30.03.2022, non provengono da un indirizzo di posta elettronica certificato riconducibile alla Sig.ra Tanimi, circostanza che potrebbe aver limitato se non pregiudicato la possibilità di Vodafone di procedere alle opportune verifiche e agli opportuni riscontri; (ii) la richiesta di disdetta del 20.01.2022 è incompleta perché non è corredata di alcun documento di identità, non ravvisandosi allegati al messaggio di posta, così come lamentato da Vodafone in memoria e (iii) il reclamo PEC del 30.03.2022 non è stato inviato ad un indirizzo di posta elettronica certificata né, tantomeno, riconducibile a Vodafone. Non sussistono, quindi, i requisiti soggettivi utili al riconoscimento dell’indennizzo di cui all’art. 12, All. A, delibera 347/18/CONS. Si accoglie, infine, la richiesta di indennizzo per assenza di linea (voce e dati), pari ad € 276,00, calcolato, ai sensi del combinato disposto degli artt. 7, co.1 e 6, co.1, All. A, delibera 347/18/CONS, su un periodo di tempo compreso tra il 28.12.2020 (corrispondente al trentesimo giorno successivo dalla conclusione del contratto con Vodafone) al 20.01.2021, data della prima disdetta (€ 12,00 pro die * 23 giorni). 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.

Tali spese pertanto si compensano.

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. Txxx** nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile – TeleTu), che pertanto è tenuta a rimborsare all'istante, ove ne sia provato il pagamento, oppure stornare, le fatture nn. AN02762816 e AN06724978 per un totale di € 109,65, nonché tutte le fatture emesse da Vodafone con riferimento alla linea n. 06.90xxx, fino a chiusura del ciclo di fatturazione in esenzione spese. Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile – TeleTu) è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 276,00, a titolo di mancata attivazione del servizio, maggiorata degli interessi legali dalla domanda fino al soddisfo.

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 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, 21/17/2023

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini