

DELIBERA 350/2023/CRL/UD del 21/07/2023
Axxx SRL Dxxx A. E M. / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/530852/2022)

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 **Axxx SRL Dxxx A. E M.** del 10/06/2022 acquisita con protocollo n. 0183760 del 10/06/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di definizione l'utente ha lamentato il ritardo da parte di Vodafone del trasloco dell'utenza telefonica business 0774/506xx da Via P. 10/i a Via A. C. 33/a, concludendo la suddetta pratica il 23 dicembre 2021 dal 17 maggio 2021 giorno in cui è stata inviata la richiesta, addebitando i costi del servizio e del trasferimento avvenuto ben oltre i 30 giorni. A supporto di tali pretese l'istante ha depositato: la comunicazione di Vodafone del 22.12.2021 che confermava l'attivazione del servizio e le fatture (Fattura AN11934824 dell'08.07.2021 di € 63,44; Fattura AN15874323 dell'08.09.2021 di € 63,44; Fattura AN19831718 del 06.11.2021 di € 63,44; Fattura AO00019180 dell'08.01.2022 di € 161,04;). In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: - di stornare, per l'enorme disagio avuto, tutte le fatture dalla data della richiesta alla data di attivazione ovvero: 1) fattura AN11934824 del'08.07.2021 per un totale di 63,44 euro; 2) fattura AN15874323 dell'08.09.21 per un totale di 63,44 euro; 3) fattura AN19831718 del 06.11.2021 per un totale di 63,44 euro; 4) fattura AO00019180 dell'08.01.2022 per un totale di 161,04 euro: il totale complessivo delle fatture da stornare è di 351,36 euro; - l'indennizzo di 2.850 euro (190 giorni * 15,00 euro) per i 190 giorni di ritardo tra la data della richiesta e la data di effettivo trasloco del servizio TELEFONICO (secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, commi 1 e 2, e 12, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi). - l'indennizzo di 2.850 euro (190 giorni * 15,00 euro) per i 190 giorni di ritardo tra la data della richiesta e la data di effettivo trasloco del servizio DATI (secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, commi 1 e 2, e 12, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi). I suddetti giorni sono già al netto dei 30 giorni previsti dalla carta dei servizi per il trasloco (il totale dei giorni trascorsi è di fatto 220). Il totale richiesto è così composto: 2850 euro per il servizio TELEFONICO + 2850 euro per il servizio DATI + 351,36 euro per lo storno delle fatture = 6051,36 euro

2. La posizione dell'operatore

Vodafone con la memoria del 20.07.2022, ha evidenziato l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente e nella relativa fatturazione. Il gestore ha affermato che l'asserito ritardo nell'espletamento del domandato trasloco sia da rinvenire nella sospensione della pratica a causa della "presenza di una nuova lottizzazione"; tale circostanza è stata altresì comunicata all'utente il quale ha accettato lo stato dei fatti venutosi a creare con le relative rimodulazioni della data di espletamento finale, come risulta dall'allegata schermata

relativa al trasloco. Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di indennizzo avanzata dall'istante, stante anche l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Per mero tuziorismo difensivo, inoltre, Vodafone ha posto 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. Infine ha eccepito che la richiesta di indennizzo avanzata dall'utente si palesa come una mera duplicazione di una medesima voce, infatti si richiedono euro 2.850,00 per il servizio voce ed euro 2.850,00 per il servizio dati, a ciò si aggiunga che il trasloco ha avuto ad oggetto la risorsa 0774506629 e non i servizi ad essa collegati. Pertanto, Vodafone ha insistito per il rigetto delle richieste di indennizzo, storno e rimborso in quanto infondate in fatto ed in diritto. Replica dell'istante Nelle memorie di replica depositate in data 25.07.2022, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, l'istante ha ribadito la fondatezza delle proprie contestazioni, ha respinto integralmente le eccezioni sollevate dall'operatore. In particolare ha ribadito che Vodafone non ha rispettato i termini contrattualmente previsti per il trasloco dell'utenza della linea telefonica continuando ad addebitare i costi del servizio. Quanto alla comunicazione da parte di Vodafone sul ritardo nella procedura di trasloco ed accettata dall'istante, quest'ultimo ha replicato di essersi semplicemente adeguato a quanto rappresentato dall'operatore telefonico, senza mai accettare. L'amministratore della società ha lamentato telefonicamente il ritardo del trasloco rappresentando i gravi danni economici che tale inefficienza stava generando, stante l'impossibilità di svolgere la propria attività. Anche le ulteriori eccezioni sollevate da controparte appaiono prive di fondamento per quanto riguarda la presunta duplicazione dell'indennizzo in quanto l'utenza in questione prevedeva oltre al servizio voce anche quello di trasferimento dati.

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. Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte per le motivazioni che seguono. Sulla mancata gestione del trasloco. La relativa richiesta di indennizzo merita accoglimento, seppur in una quantificazione differente rispetto a quella prospettata dall'utente, ed a nulla rileva quanto addotto dall'operatore sulla motivazione dell'asserito ritardo e sulla mancanza di reclami scritti, proprio perché è anche dalle schermate depositate dal gestore che risulta pacifica la data di inizio e fine del mancato trasloco (dal 17.05.2021 al 24.12.2021). Come è noto, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni 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, ove 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 siano stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso, ovvero da

problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore 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. L'istante ha lamentato la mancata gestione del trasloco, Vodafone, di contro, afferma di aver sospeso la pratica a causa della presenza di una nuova lottizzazione e di aver comunicato all'utente, che accettava, lo stato di fatto venutosi a creare. Dagli atti si evince che la richiesta di trasloco dell'utenza business 0774/506629, da Via Poli 10/i a Via Anticoli Corrado 33/a, risalga al 17.05.2021 come risulta dalla comunicazione dell'operatore del 22.12.2021 e dalle schermate depositate da Vodafone nelle quali sono elencate le date in cui il cliente sarebbe stato informato del ritardo (18.06.2021; 29.06.2021; 30.06.2021; 18.09.2021; 06.10.2021; 11.10.2021; 4.12.2021; 9.12.2021 e 16.12.2021) e le date in cui l'istante chiedeva informazioni sollecitando l'operatore (08.06.2021; 09.08.2021; 19.08.2021). Difatti, in effetti, il gestore ha provato a dimostrare dalle schermate allegate alla memoria, che l'istante fosse stato informato circa i motivi ostativi il trasloco dell'utenza (nelle date sopraindicate) che, però, è avvenuto solo in data 24.12.2021 presso il nuovo indirizzo. Si tratta, tuttavia, di schermate che non hanno una valenza probatoria determinante posto che sono redatte di volta in volta, unilateralmente, dall'operatore. Pertanto, in mancanza di prova circa il corretto completamento del trasloco o circa la sussistenza di un impedimento all'esecuzione dello stesso non imputabile all'operatore, pur avendo assolto in parte agli oneri informativi previsti dalla normativa in vigore, circostanza non contestata, è comunque possibile riconoscere alla parte istante il diritto a un indennizzo da calcolare in base al parametro indicato dall'art. 4, comma 1, del c.d. Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera 347/18/CONS e da rapportare all'intero periodo intercorrente tra la richiesta del trasloco e la data di risoluzione del disservizio. Considerati dunque i 220 giorni compresi tra il 17 maggio 2021 (data della richiesta di trasloco, confermata anche dall'operatore), ed il 23 dicembre 2021 (data di risoluzione del disservizio), e decurtati i 40 giorni previsti dalla Carta Servizi Business Vodafone per il trasloco dell'utenza business in vigore al momento dei fatti per il completamento del trasloco di linea fissa e Adsl, il parametro giornaliero di € 15,00 (pari a € 7,50 per ogni servizio interessato) andrà rapportato ai 180 giorni di ritardo, per un indennizzo complessivo di € 2.700,00, maggiorato del doppio trattandosi di un'utenza business pari ad € 5.400,00. L'istante ha chiesto lo storno delle fatture ricevute dalla data della richiesta di trasloco alla data di attivazione del servizio per un importo pari ad euro 351,36. Le fatture depositate all'interno del fascicolo documentale sono le seguenti: 1) fattura AN11934824 del'08.07.2021 di 63,44 euro; 2) fattura AN15874323 dell'08.09.21 di € 63,44; 3) fattura AN19831718 del 06.11.2021 di 63,44 euro; 4) fattura AO00019180 dell'08.01.2022 di € 161,04. L'utente, in tali eventualità, ha diritto allo storno delle fatture emesse per un servizio non usufruito. Sul punto, giova osservare che secondo un orientamento giurisprudenziale consolidato (Cfr. Cass., Sez. III, 2 dicembre 2002, n.

17041) “la bolletta è un atto unilaterale di naturale contabile ed in quanto tale, rettificabile in caso di divergenza con i dati reali”, e la stessa Corte Costituzionale (cfr. sentenza n. 1104/1998), ha posto in rilievo come il rapporto di utenza sia un servizio pubblico essenziale, ma soggetto alle relative regole di adempimento e di prestazione secondo buona fede. Nel caso di specie l’utente allega e quantifica le fatture oggetto di doglianza, tuttavia gli accadimenti di cui in controversia (disservizi), risultano essere fatti pacifici ed a fronte della puntuale deduzione dell’utente circa la mancata erogazione dei riferiti servizi, sarebbe stato onere del gestore contestare l’affermazione dimostrandone la fornitura, ovvero provare, in base al criterio dell’onere probatorio, ex art. 1218 c.c., che l’inadempimento o il ritardo fosse stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. Come esposto nei precedenti punti, il gestore avrebbe avuto l’obbligo di documentare l’esistenza di un impedimento e di essersi attivato per assolvere agli adempimenti di propria competenza, ma le argomentazioni dedotte dall’operatore non sono sufficienti a giustificare l’inadempimento dello stesso nei confronti dell’utente, non avendo il primo dimostrato di avere adoperato la diligenza richiesta dalle circostanze e né tanto meno di essersi attivato per la risoluzione delle problematiche oggetto di vertenza. Pertanto, per tutti i motivi di fatto e di diritto sopra evidenziati, l’operatore è tenuto a stornare a favore dell’istante, le fatture emesse dal 16.06.2021, non avendo potuto usufruire dei servizi, decurtati i 40 giorni previsti dal gestore per il trasloco della linea fissa aziendale a partire dalla data di inserimento della richiesta, con il ritiro della relativa pratica di recupero del credito a cura e spese dell’operatore.

Si compensano le spese di procedura.

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 **Axxx SRL Dxxx A. E M.** nei confronti della società Vodafone, che pertanto è tenuta a stornare le fatture emesse durante il disservizio dal 17 maggio 2021 al 23 dicembre 2021, con ritiro dell’eventuale pratica di recupero crediti in esenzione costi per l’utente ed a corrispondere all’istante € 5.400,00 a titolo di rimborso per la mancata gestione del trasloco oltre interessi dalla domanda 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, 21/07/2023

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini