

DELIBERA 348/2023/CRL/UD del 21/07/2023
Gxxx Mxxx Ixxx S.R.L. / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/502808/2022)

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 **Gxxx Mxxx Ixxx** S.R.L. del 22/02/2022 acquisita con protocollo n. 0063840 del 22/02/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società Italia Green Motion S.r.l., nel prosieguo anche Italia Green Motion, lamenta nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile - TeleTu), nel prosieguo Vodafone, una serie di malfunzionamenti, riscontrati lato fonia ed ADSL, sulla linea n. 06.893xxx, a sé intestata. Deduce, sul punto, di aver richiesto la migrazione in Vodafone in data 30.01.2019 e di averne ottenuto l'espletamento con ritardo, solo in data 8.05.2019. Precisa che "sin da subito viene segnalato il problema relativo alla ricezione delle chiamate sul numero 06.8932xx", senza che l'operatore se ne sia preso mai carico – seppur asserendo la necessità di sostituire il router - fino all'intervenuta richiesta di ulteriore migrazione verso altro operatore, in data 11.02.2022. Formula, quindi, istanza di definizione nei confronti di Vodafone al fine di ottenere l'accoglimento della propria richiesta pecuniaria, quantificata in € 6.060,00. A supporto delle proprie argomentazioni, deposita comunicazioni di posta elettronica del 13.07.2020, 9.12.2020, 4.03.2021 e 3.04.2021. Successivamente, in replica alla memoria difensiva di Vodafone, reitera le proprie richieste e ribadisce che il disservizio sul proprio interno veniva segnalato sin da subito (cfr. all. 16) del fascicolo istruttorio). A supporto delle proprie argomentazioni, deposita altresì comunicazioni di posta elettronica del 12.02.2019, 12.03.2019, 13.03.2019 – 5.04.2019, messaggio di conferma migrazione/attivazione del 6.05.2019, comunicazioni di posta elettronica del 19.11.2020, 11.12.2020 – 15.12.2020, 29.01.2021, 17.02.2021 e 25.03.2021.

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 ritenute generiche ed indeterminate, nonché prive di supporto probatorio e, quindi, infondate in fatto e in diritto. In particolare, l'operatore ha evidenziato come gli addebiti formulati fossero genericamente dedotti e privi "delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio subito dall'istante". Cionondimeno, a seguito di opportune verifiche svolte all'interno dei propri sistemi, controdeduce nel merito "di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi" e precisando, altresì, che l'unica segnalazione esistente era stata risolta positivamente entro le tempistiche previste dalla normativa di settore. Aggiunge, infine, come la totale assenza di reclami aventi ad oggetto il disservizio per cui si agisce determina l'impossibilità di riconoscere gli indennizzi richiesti, in applicazione dell'art. 14, co. 4, All. A, delibera 347/18/CONS. A supporto delle proprie

argomentazioni, deposita il ticket tecnico relativo alla gestione della segnalazione di disservizio sulla linea n. 06.89325481.

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 integralmente accolte 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 ricad(e, 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"). Ebbene, è provato per tabulas che l'unica segnalazione effettuata telefonicamente al Servizio Clienti per informare Vodafone della problematica riscontrata sull'utenza de qua ha avuto luogo in data 2.07.2020 (cfr. all. 10) del fascicolo

istruttorio). Nei dettagli del ticket, l'esigenza risulta chiusa in data 14.07.2020, per risoluzione in data 9.07.2020. Tuttavia, il Sig. Antonino Condurso, amministratore delegato della Green Motion Italia S.r.l., contattava in data 13.07.2020 la Sig.ra Francesca Maffei ad un indirizzo di posta elettronica (francesca.maffei@mobiltelec.it) riconducibile a Mobiltec, la società dealer di servizi di telefonia per cui lavora in qualità di agente (cfr. all. 1) del fascicolo istruttorio), e non a Vodafone, per rappresentarle l'esistenza del disservizio al fine di ottenerne la pronta risoluzione. Nel messaggio, si legge che subiva la caduta delle chiamate trasferite sul mobile dal proprio numero fisso interno e che, dopo diverse verifiche tecniche (ticket n. TTM000013373065) il problema fosse ascrivibile al router da sostituire. Tale circostanza, nonostante la chiusura della segnalazione, appare dunque dirimente ai fini dell'effettiva persistenza della problematica, confermata, del resto, dalle successive comunicazioni intercorse con la Sig.ra Maffei sul punto (cfr. all. 2), 3) e 4) del fascicolo istruttorio). Inoltre, considerato quanto dichiarato dalla stessa società istante in ordine all'immediato riscontro della problematica sin dall'inizio dell'esecuzione della prestazione, da un lato, confermato documentalmente da una comunicazione di posta elettronica del 9.05.2019 indirizzata al Sig. Scala, referente Vodafone (lorenzo.scala@consultant.vodafoneomnitel.it) e depositata in replica (cfr. all. 16) del fascicolo istruttorio), è possibile circoscrivere il periodo oggetto di parziale malfunzionamento dal 9.05.2019 all'11.02.2022, data di avvenuto espletamento della migrazione, così come dedotto da Green Motion Italia in istanza. A tal riguardo, sebbene la documentazione prodotta dall'istante nella propria memoria di replica non può essere ammessa, giusto il disposto dell'art. 16, co. 2, delibera 203/18/CONS, si ritiene, alla luce dell'orientamento dell'Autorità, di poterla comunque utilizzare, qualora sia dotata di una valenza probatoria meritevole di valutazione ai fini di ricostruzione cognitiva e di completamento istruttorio (v. Agcom Delibera n. 157/11/CIR). Pertanto, l'indennizzo spettante a quest'ultima ai sensi degli artt. 5, co. 2 e 11, co. 2, All. A, delibera 347/18/CONS, considerata l'impossibilità di ricevere chiamate riscontrata sulla linea n. 06.89325481 (€ 6,00 pro die * 1009 gg. * servizio fonia), risulta pari ad € 6.054,00. 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 **Gxxx Mxxx Ixxx** srl nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile – TeleTu), che pertanto è tenuta a

corrispondere all'istante la somma di € 6.054,00, a titolo di malfunzionamento parziale 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, 21/07/2023

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini