

DELIBERA N. 361/2022/CRL/UD del 21/10/2022
E. Lxxx / VODAFONE ITALIA
(LAZIO/D/234/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 21/10/2022;

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”;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza del Sig. E. Lxxx di cui al prot. D1242 del 01/03/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione istante.

Il Sig. Lxxx (di seguito, per brevità, l’istante o la parte istante o l’utente) lamenta la mancata attivazione del collegamento ADSL, nonostante l’attivazione del servizio, lato

fonia, in data 12 settembre 2015, con riferimento alla linea n. 06.83xx, a sé intestata, di cui corrispondeva in ogni caso il relativo canone. Tale problematica, nonostante i numerosi reclami indirizzati a Vodafone Italia S.p.a. (nel prosieguo, Vodafone), rimasti tutti privi di riscontro, non otteneva soluzione. Deduce tuttavia che, nel gennaio 2017, in occasione dell'ennesima segnalazione telefonica, Vodafone riferiva che la linea non era migliorabile e, quindi, proponeva all'istante la riduzione del canone per 1/3.

Formulava nei confronti dell'operatore le seguenti richieste: *“indennizzo, come previsto dalle Condizioni generali di contratto e Carta dei servizi per giorni 880 di mancata fornitura del servizio; risoluzione del contratto con disattivazione in esenzione spese; rifusione delle spese legali e di procedura di mediazione”*.

2. Posizione gestore.

Vodafone si costituiva controdeducendo ed impugnando tutto quanto *ex adverso* dedotto e concludendo per l'integrale rigetto delle istanze, infondate in fatto e in diritto, oltreché prive di supporto probatorio. L'istante non depositava alcunchè, nonostante la concessione dei termini ai fini istruttori, limitandosi a quanto già prodotto con l'istanza di definizione.

3. Motivi della decisione

In via preliminare:

- a) sull'incompetenza materiale del Corecom adito con riferimento alla domanda di risoluzione del contratto e disattivazione linea in esenzione spese, giusto quanto previsto all'art. 19, co. 4, della Delibera 173/07/CONS

Fermo restando quanto si preciserà *infra* in tema di cessazione in esenzione spese del collegamento ADSL in caso di scarsa qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa, previo espletamento della misurazione tramite test Nemesys, si eccepisce quanto segue.

La domanda formulata nell'istanza di definizione, avente ad oggetto la risoluzione del contratto con disattivazione in esenzione spese, non può trovare accoglimento, in quanto esula dalle competenze materiali del Corecom adito, il quale, a norma dell'art. 19, co. 4, della Delibera 173/07/CONS, può unicamente disporre la liquidazione di rimborsi ed indennizzi, non avendo alcun titolo per imporre agli operatori degli obblighi di *facere* (*“può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*). Per tale ragione, ogni considerazione svolta nel prosieguo avrà ad oggetto l'unica residua domanda di cui all'istanza di definizione.

- b) sulla inammissibilità e improponibilità di domande nuove, in violazione degli artt. 14, co. 1 e 12, co. 3 della delibera 173/07/CONS.

Sempre in via preliminare, si rammenta che ogni nuova allegazione e/o formulazione di domande nuove all'interno dell'istanza di definizione, oltre ad essere non tempestiva, è improponibile ed inammissibile secondo quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 14, co. 1 e 12, co. 3 della delibera 173/07/CONS, perché non sottoposta al previo tentativo di conciliazione. Pertanto, nell'eventualità in cui parte istante abbia offerto, tramite il formulario GU14, una nuova prospettazione dei fatti costitutivi del diritto e/o spiegato nuove domande, esse sono inammissibili perché concernenti un tema d'indagine e di decisione diverso da quello sul quale è stata espletata la conciliazione.

Nel merito

In subordine, vale quanto segue nel merito della vicenda dedotta in giudizio.

Le domande formulate nei confronti di Vodafone sono generiche ed indeterminate, perché relative al riconoscimento di indennizzi per mancata/ritardata attivazione del collegamento ADSL sulla linea oggetto di controversia, senza precisare né il *dies a quo* né il *dies ad quem* necessari ai fini del calcolo degli indennizzi eventualmente spettanti ed in totale assenza di riscontro documentale idoneo a dimostrare l'esistenza di un simile disservizio. Ciò basterebbe per determinare l'integrale rigetto delle pretese di parte istante.

Parte istante deduce di non aver fruito del collegamento ADSL per 880 giorni, ma non è in grado di provare tale asserzione. Nel formulario GU14 si legge che *“dalla data di attivazione...non è mai stata attivata (...)”*, tuttavia, dall'esecuzione della prima fornitura, l'operatore ha a disposizione un lasso di tempo utile per procedere all'attivazione del collegamento ADSL, così come previsto nelle Condizioni generali di contratto. Nel caso in esame, la data di avvio della fornitura è asserita ma non provata, né è precisato il termine, previsto contrattualmente, entro cui Vodafone avrebbe dovuto garantire l'erogazione del servizio lato ADSL, decorso inutilmente il quale è possibile calcolare l'indennizzo spettante ex art. 3 All. A delibera 73/11/CONS. Nulla si deduce, infine, circa il *dies ad quem*, ovvero il giorno in cui il Sig. Lanzi ha effettivamente cominciato a fruire del collegamento ADSL e che, ad ogni buon conto, deve assumersi antecedente a gennaio 2017.

La stessa ricostruzione dei fatti fornita dal Sig. Lxxx, inoltre, appare contraddittoria, laddove dapprima imputa a Vodafone la mancata attivazione del servizio ADSL, salvo poi successivamente far menzione del fatto che il collegamento fosse stato in effetti eseguito – in una data imprecisata - ma che *“nel mese di gennaio 2017... (n.d.a, Vodafone) comunicava che...non era migliorabile”* (cfr. formulario GU14), indice del fatto che la fruizione fosse in corso e che, dunque, l'attivazione aveva avuto luogo.

L'operatore, nella propria memoria di costituzione del 3 aprile 2018, rileva che *“nessuna anomalia è stata riscontrata nella erogazione del servizio ADSL, fornito nel rispetto della banda minima garantita da contratto. (...) Peraltro nessun reclamo formale scritto (..) risulta essere pervenuto all'odierna esponente in merito a tali, asseriti e non provati, disservizi”*. In caso contrario, Vodafone sarebbe stato gravato dell'obbligo di attivarsi al fine di risolvere la problematica denunciata. Sul punto, si rammenta infatti 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"*).

Ciò depone a favore del fatto che, seppur "perturbato" di tanto in tanto, l'istante abbia comunque fruito del collegamento (cfr. Delibera Corecom Umbria n. 22/11 e Delibera Corecom Toscana n. 85/19, *"il fatto che l'utente nei vari anni in cui si è protratto il malfunzionamento abbia accettato comunque l'erogazione del servizio senza mai determinarsi a richiedere la risoluzione del contratto è indice che trattasi di vizio che ha consentito all'utente di trarre una, seppur marginale o parziale, utilità dal servizio medesimo"*), senza sollecitare alcun intervento di ripristino all'operatore telefonico, di cui non fornisce prova e, perciò, ogni richiesta di indennizzo in proposito risulta infondata in fatto e in diritto perché generica ed indeterminata, oltretutto totalmente priva di supporto probatorio (cfr. Agcom Delibera n. 3/11/CIR: *"Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo"* e, nello stesso senso, Delibera Corecom Lazio n. 33/10: *"Tuttavia, è onere dell'utente specificare, in relazione a ciascun inadempimento dedotto (ovvero, nel caso di specie, il malfunzionamento della linea, la sospensione della stessa e la mancata risposta ai reclami) l'arco temporale di interessamento, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In particolare l'utente avrebbe quindi dovuto provare: il periodo di malfunzionamento dell'utenza, il periodo di sospensione e la data di invio dei reclami all'operatore. In mancanza di tali indicazioni, le richieste dell'utente non possono essere accolte"*).

Del resto, nulla controdeduceva al riguardo parte istante, che non depositava né memoria di costituzione né replica. Non si ritengono sussistenti, quindi, i requisiti necessari per la liquidazione di alcun indennizzo a titolo di mancata/ritardata attivazione del servizio ADSL, perché tale disservizio è dedotto genericamente e, comunque, non provato.

Vodafone aggiunge infine che, ove non di mancata fornitura si fosse trattato ma di scarsa qualità del collegamento, la delibera 244/08/CSP chiede all'utente finale di espletare il test Nemesys per accertare l'effettiva velocità della connessione e richiedere così all'operatore, ove non conforme a quanto contrattualmente previsto, il solo recesso in esenzione spese dal servizio (cfr., *ex multis*, Delibera AGCOM n. 138/11/CIR). Sul punto, la giurisprudenza ormai costante dell'Autorità non manca di evidenziare come in tal caso non spetti alcun indennizzo, neppure a titolo di malfunzionamento, in quanto "il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo" (cfr. AGCOM Delibera 93/11/CIR).

Il Sig. Lanzi non ha provveduto ad alcuna misurazione, mancando nel fascicolo istruttorio il test Nemesys. Nemmeno tale richiesta risulta, dunque, meritevole di accoglimento.

In proposito sia consentito aggiungere che, a tutto voler concedere, volendo comunque assumere che la qualità del collegamento ADSL non fosse adeguata a quanto contrattualmente previsto, ogni eventuale richiesta formulata al riguardo da parte istante risulterebbe in contrasto con quanto appositamente pattuito con Vodafone, vale a dire l'accettazione di una decurtazione del canone ADSL per un periodo di 12 mesi (cfr. all. 2 memoria Vodafone). Ciò dimostra il fatto che l'utente finale ha assentito alle condizioni contrattuali proposte *ad hoc* dall'operatore, costituite da uno sconto in fattura (pari ad € 24,99 su ogni fattura emessa) a fronte di una scarsa qualità della connessione, ed ha deciso comunque di mantenere il vincolo contrattuale, a specifiche condizioni, senza potersene successivamente dolere davanti al Corecom adito.

Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto integrale dell'istanza del Sig. E. Lxxx contro VODAFONE ITALIA SPA (già Vodafone). Spese di procedura compensate.

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.

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, 21/10/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini