

DELIBERA N. 145/2022/CRL/UD del 22/07/2022
P. NXXX/TELECOM
(ISTANZA LAZIO/D/413/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 22/07/2022;

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. P. Nxxx di cui al prot. D2822 del 12.04.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Con istanza per la risoluzione della controversia (formulario GU14), presentato via pec in data 12/04/2017, avente ad oggetto – contratto business - servizi di telefonia

fissa – servizi internet/adsl, l'Avv. P. Nxxx adiva il Corecom Lazio nei confronti di Vodafone Italia s.p.a., lamentando: - mancata o parziale fornitura del servizio – interruzione/sospensione del servizio – mancata risposta reclamo.

Nello specifico, l'Istante lamentava la mancata attivazione dei servizi di telefonia/fax e adsl previsti nel contratto sottoscritto con Vodafone Italia s.p.a. in data 28/05/2015, nonché la mancata risposta ai reclami presentati con raccomandata A/R, la sospensione dei servizi e l'addebito di costi per servizi non richiesti, chiedendo il riconoscimento degli indennizzi come da Delibera n. 73/11/Cons ex "art. 12 c.2 All.A Del. n. 73/11/Cons: applicazione del raddoppio indennizzi utenza affari; - art. 3 c.1 e 2 Del. n. 73/11/Cons: 335 gg x 3 servizi primari € 15.075,00; - art. 4 All. A Del. n. 73/11/Cons: 335 gg x 3 servizi primari € 15.075,00; - art. 11 c.1 e 2 Del. n.

73/11/Cons: 335 gg € 300,00; oltre € 500,00 rimborso per trattativa".

L'Istante allegava la seguente documentazione: 1) doc. identità; 2) contratto del 28/05/2015; 3) mail Vodafone attivazione servizi del 29/05/2015; 4) reclami presentati con raccomandata A/R, rispettivamente, del 13/08/2015, del 19/09/2015, del 06/10/2015, del 15/01/2015.

Con avviso via PEC del 13/04/2017, il Corecom Lazio comunicava l'avvio del procedimento protocollo D2853.

Con memoria autorizzata del 08/05/2017, l'Avv. Nxxx precisava le proprie doglianze e lamentava 1) la mancata attivazione del servizio di telefonia fissa, fax e adsl, per l'utenza fissa dello studio legale sito in Roma via Marmorata n. 169; 2) l'addebito di fatture per servizi extra non richiesti, per l'utenza mobile e l'utenza fissa sita in Grosseto; 3) l'interruzione del servizio di utenza fissa sita in Grosseto e dell'utenza mobile; 4) la mancata risposta ai reclami presentati con raccomandata A/R (documentazione allegata al ricorso presentato con modello GU 14).

L'Istante rappresentava la chiusura di ogni rapporto contrattuale con Vodafone Italia s.p.a. in data il 03/06/2016, in seguito a migrazione ad altro operatore.

Con note di replica del 18.05.2017, l'Avv. P. Nxxx eccepiva l'infondatezza e l'irrelevanza delle argomentazioni avverse, nonché l'inammissibilità e l'infondatezza delle condizioni generali di contratto allegate con memoria di Vodafone Italia s.p.a., ritenendo il suddetto documento mai sottoscritto, né indicato o richiamato nella proposta di abbonamento al momento della sottoscrizione del contratto. L'Istante insisteva nella propria richiesta di indennizzo.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria del 12.05.2017, Vodafone Italia s.p.a. contestava le richieste avanzate dal ricorrente, sostenendo di aver agito nel pieno rispetto delle condizioni contrattuali previste nella proposta contrattuali (allegate alla memoria). In particolare, Vodafone Italia s.p.a., evidenziava che ai sensi dell'art 9 delle

Condizioni Generali di Contratto “i servizi vengono erogati da Vodafone in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento di conclusione del contratto”.

Vodafone Italia s.p.a. contestava le richieste di indennizzo e risarcimento avanzate dal ricorrente, ritenendo duplicazione le richieste avanzate, rispettivamente, per linea, per fax e per adsl.

3. L’udienza di definizione

All’udienza di discussione del 07/06/2018 il Legale istruttore, preso atto dell’impossibilità di raggiungere una soluzione transattiva tra le parti, rimetteva il procedimento al Collegio per la decisione.

Ai fini istruttori, veniva chiesto all’Istante di depositare, entro 10 giorni, a mezzo DVD, copia di tutte le fatture successive ad ottobre 2015, per le linee oggetto di Istanza GU14, e copia della richiesta di migrazione ad altro gestore.

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e di procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. La richiesta dell’istante è da accogliere nei limiti che seguono.

Preliminarmente, giova evidenziare che codesto Co.re.com ha competenza territoriale relativamente alla controversia sollevata dall’istante limitatamente all’utenza 06XXX420 sito in Roma, poiché per determinare la competenza territoriale “si ha riguardo, in caso di reti telefoniche fisse, al luogo in cui è ubicata l’utenza telefonica e, in caso di reti telefoniche mobili, al luogo in cui l’utente ha la residenza o il domicilio”.

La richiesta dell’istante deve essere accolta con riferimento all’indennizzo per la mancata attivazione dei servizi relativi all’utenza 06XXX420 sito in Roma e per la mancata risposta ai reclami, nella misura di seguito indicata e per le seguenti motivazioni.

Nel caso di specie risulta provata la mancata attivazione del servizio e la mancata consegna del modem adsl per l’attivazione del servizio internet, relativamente all’utenza 06XXX420 sito in Roma.

L’Istante allega il contratto e quattro diversi reclami, rimasti tutti privi di riscontro, presentati con raccomandata A/R, mentre Vodafone Italia s.p.a. non ha prodotto nulla. Vodafone Italia s.p.a. non ha fornito alcuna prova liberatoria circa il proprio esatto adempimento o circa la sussistenza di particolari difficoltà tecniche idonee a giustificare la mancata attivazione del servizio previsto nel contratto.

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 del medesimo. In questi

casi peraltro il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione; allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per adempiere esattamente. In mancanza di tali prove, come nel caso di specie, l'utente ha diritto ad un indennizzo (conforme Corecom Toscana Delibera n. 18/12)

La mancata attivazione dei servizi richiesti dall'utente e l'assenza di idonee comunicazioni da parte dell'operatore circa la pretesa impossibilità di attivazione configurano inadempimento contrattuale e conseguente relativa responsabilità di quest'ultimo (Conformi: Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 47/11; Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 26/12; Corecom Lazio Delibera n. 62/12; Corecom Lombardia Delibera n. 42/12; Corecom Lombardia Delibera n. 50/12)

Qualora l'istante allegghi, oltre all'esistenza del contratto, la mancata attivazione delle linee voce così come contrattualmente previste, spetta all'operatore, ex articolo 1218 c.c., dare prova del corretto adempimento. In assenza di tale prova, sorge in capo all'utente il diritto a vedersi riconosciuto un indennizzo proporzionato al disservizio subito, ai sensi dell'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 173/03/CSP (Corecom Trento Delibera n. 4/10).

Dovrà essere accolta la richiesta di indennizzo per la mancata attivazione dei servizi di telefonia/fax e adsl, sulla numerazione 06XXX420, così come puntualmente documentato. Con riguardo al periodo indennizzabile il dies a quo viene individuato a partire dall'undicesimo giorno successivo alla data in cui si sarebbe dovuta completare l'attivazione dei servizi, dunque dal 07.06.2015 (10 gg. dalla conclusione del contratto 28.05.2015, euro 7,50 pro die + euro 2,50 pro die per servizi accessori, fino al massimo di Euro 300,00), così per un totale di Euro 2.812,50 (2.512,50 + 300,00 Euro).

La richiesta di "raddoppio indennizzi utenza affari", al contrario, non potrà essere accolta, poiché l'Istante non ha fornito nulla a supporto probatorio della propria richiesta.

L'Istante chiede, inoltre, l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami. Agli atti, sono presenti il reclamo del 13.08.2015 e del 19.09.2015. Il gestore non ha provato di aver dato riscontro ai reclami prodotti.

Spetta, pertanto, all'istante un indennizzo per la mancata risposta ai reclami presentati ai sensi dell'art. 12, commi 1 e 2, Allegato A, Deliberazione 73/11/Cons e ss.mm.ii. L'indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami deve essere liquidato in misura unitaria anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio (Corecom Calabria Delibera n. 44/11).

Si deve precisare che il dies a quo per il conteggio è dato dalla data di presentazione del primo reclamo (13.08.2015), alla quale dovrà essere aggiunto l'intervallo di 30 giorni previsto come tempo di risposta, per un totale di Euro 300,00 (euro 2,50 pro die fino ad un massimo di Euro 300,00).

Si riconosce, inoltre, il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo liquidare l'importo di 100,00 Euro a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. P. Nxxx nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a., per i motivi sopra indicati. La società Vodafone Italia Spa è tenuta pertanto a pagare in favore dell'istante, la somma di Euro 100,00 a titolo di spese di procedura, nonché a corrispondere all'utente le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo:
 - € 2.812,50 a titolo di indennizzo per la mancata attivazione dei servizi di telefonia/fax e adsl, sulla numerazione 06XXX420 (Euro 2.512,50 + Euro 300,00);
 - € 300,00 a titolo di indennizzo da "mancata risposta al reclamo".

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, 22/07/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini