

DELIBERA 477/2023/CRL/UD del 22/12/2023
L. Txxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/562828/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 22/12/2023;

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 **L. Txxx** del 07/11/2022 acquisita con protocollo n. 0316918 del 07/11/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, Sig.ra **L. Txxx**, cliente della Soc. Vodafone Italia S.p.a., esponeva di essere stata contattata dall’operatore, verso la fine del 2021, il quale formulava la proposta di passare da linea adsl a fibra, con l’offerta Super Internet Unlimited Family Plus. A seguito di questo "upgrade", a far data dal 5.1.22, i servizi voce e dati si interrompevano completamente. Così, in data 5.1.22, l’istante provvedeva ad inviare una segnalazione presso il servizio clienti, ma il problema non veniva risolto, nonostante l’intervento dei tecnici. Sebbene in detto periodo, l’istante non abbia potuto fruire del servizio, la stessa provvedeva a saldare tutte le fatture emesse dall’operatore. Solo in data 19.7.22, a seguito di avvio del procedimento di conciliazione presso il Corecom, instaurato in data 22.4.22, il gestore si adoperava per la risoluzione del guasto denunciato. L’utente chiedeva quindi: “1) Storno e rimborso delle fatture relative al periodo di totale disservizio (gennaio, febbraio, marzo, aprile, maggio, giugno e luglio) € 315; 2) Indennizzo per interruzione totale dei servizi voce e dati dal 05/01/2022 fino al 19.7.2022 gg 195 € 2730”.

2. La posizione dell’operatore

Si costituiva la Vodafone Italia S.p.a. eccependo l’infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto “...Nello specifico, invero, l’odierna esponente pone in rilievo di aver gestito positivamente le segnalazioni avanzate dall’utente in data 22.4.2022 con la proposizione del procedimento 2 ex art. 5 del Regolamento Agcom, come peraltro visibile nel fascicolo documentale correlato. Prima di tale data, difatti, non sono presenti sui sistemi segnalazioni aventi ad oggetto eventuali disservizi o malfunzionamenti. In relazione, quindi, alla problematica lamentata dalla Sig.ra Tullio si rappresenta che Vodafone, in data 29.4.2022, ha comunicato all’istante come il link dell’utente fosse migrato su una linea non esercibile. La problematica, pertanto, poteva essere risolta tecnicamente mediante una migrazione inversa verso adsl la quale, in ogni caso, necessitava di una nuova vocalizzazione del contratto. Non solo. L’odierna esponente, invero, precisa di aver altresì adempiuto ai propri oneri informativi avendo rappresentato, nel procedimento sopra evidenziato e sin dalla prima comunicazione del 29.4.2022, le problematiche presenti nonché la necessità di procedere o con la migrazione verso altro gestore o con l’attivazione della linea adsl e

la conseguente necessità di attendere i tempi tecnici nel caso fosse stata scelta quest'ultima opzione. L'istante, tuttavia, ha manifestato la volontà di procedere con l'attivazione dei servizi Vodafone. Si eccepisce, perciò, che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno migrando, eventualmente, ad altro gestore sin dai primi di maggio 2022 come sopra specificato da Vodafone...”.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. Lamenta l'odierna istante che, successivamente al cambio di offerta a Super Internet Unlimited Family Plus sulla linea Adsl, avvenuta in data 24.12.21, si sarebbe verificata l'interruzione completa, per motivi tecnici, del servizio voce e dati, a far data dal 5.1.22, sino al 19.7.22, giorno della risoluzione della problematica, avvenuta esclusivamente a seguito dell'instaurazione del procedimento di conciliazione avviato innanzi al Corecom in data 22.4.22. Contro deduce l'operatore che la prima segnalazione della problematica in oggetto, sarebbe stata successiva all'instaurazione ad opera dell'istante del procedimento di conciliazione innanzi al Corecom, vale a dire, sarebbe stata successiva alla data del 22.4.22. Aggiunge inoltre, il gestore che l'utente, usando l'ordinaria diligenza, ben avrebbe potuto evitare il verificarsi del danno lamentato, provvedendo, ad esempio, a migrare ad altro operatore, sin dai primi mesi di maggio 2022. Orbene, contrariamente a quanto assunto dall'operatore, in atti è possibile rinvenire le segnalazioni inoltrate dall'istante in data 5.1.22, in data 27.1.22, in data 28.1.22 ed in data 17.3.22 ed allo stesso modo, è possibile riscontrare le numerose risposte fornite dall'operatore che non fanno che confermare la veridicità e la fondatezza di quanto denunciato dalla Sig.ra Tullio e così, in particolare: -quella del 4.1.22, in cui l'operatore dichiara: “Ti confermiamo che Super Internet Unlimited Family Plus è ora attiva sulla tua linea”, -quella del 5.1.22, in cui l'operatore già ammette: “Segui online la tua segnalazione”, “E' stata rilevata una problematica sulla tua linea e i nostri tecnici stanno lavorando per la risoluzione”, -quella del 6.1.22, nella quale Vodafone Italia S.p.a. dichiara testualmente: “Le verifiche hanno rilevato la necessità di un intervento fisico sulla linea da parte di un tecnico. Gli interventi sono eseguiti solitamente entro tre giorni lavorativi...”, -quella del 28.1.22, in cui l'operatore ammette nuovamente la sussistenza di una problematica, affermando: “Le verifiche hanno rilevato la necessità di un intervento fisico sulla linea da parte di un tecnico. Gli interventi sono eseguiti solitamente entro tre giorni lavorativi...”, -quella dell'1.2.22, in cui l'operatore informa l'utente che: “La segnalazione è stata gestita”, -quella del 17.3.22, nella quale l'operatore informa ancora l'utente: “Segui online la tua segnalazione...”. Nella medesima data, l'operatore ammette nuovamente che: “Le verifiche hanno rilevato la necessità di un intervento fisico sulla linea da parte di un tecnico. Gli interventi sono eseguiti solitamente entro tre giorni lavorativi...”, -quella del 18.3.22, in cui l'operatore

informa che: “Digital Privacy & Security è stato disattivato dal tuo numero XXXXXX”, -quelle del 22.3.22 e del 24.3.22, in cui l’operatore, di fatto, conferma l’apertura dell’ennesima segnalazione, tanto da richiedere all’utente di “rispondere ad un breve questionario di gradimento relativo alla risoluzione del guasto sulla tua linea fissa...”. Al contempo l’operatore, come denunciato dall’istante, pur ammettendo, svariate volte, la sussistenza di una problematica tecnica, provvedeva, in modo regolare, ad informare l’utente che l’offerta veniva rinnovata, con l’addebito del relativo canone sul suo conto corrente. L’operatore dal canto suo, ben avrebbe potuto, all’esito delle numerose segnalazioni inoltrate dall’odierna istante, adoperarsi onde verificare il corretto funzionamento dei servizi attivati in data 4.1.22, conservare e produrre, come giustamente invoca la Sig.ra Tullio, il rapporto dell’intervento effettuato e firmato dallo stesso tecnico intervenuto, nonché dimostrare con le prove di traffico, il corretto espletamento dell’intervento tecnico effettuato. Nulla di tutto ciò veniva posto in essere dall’operatore, il quale nelle proprie memorie si è limitato ad eccepire, esclusivamente, l’assenza di segnalazioni ad opera dell’istante, nel periodo antecedente all’instaurazione innanzi al Corecom del procedimento di conciliazione, circostanza questa contraddetta categoricamente dalla documentazione in atti. Ebbene, in base ai principi generali sull’onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cassaz. Civ. n.13533/01, Cassaz. Civ. n.2387/07, Cassaz. Civ. n.1743/07, Cassaz. Civ. n.936/10), secondo il quale il creditore che agisce per l’adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell’inadempimento della controparte. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell’obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto esatto adempimento o che l’inadempimento sia dipeso da causa a lui non imputabile ex art.1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla carta servizi. Dello stesso avviso anche la Delibera Corecom Abruzzo n.10/11 nella quale è espressamente prescritto che “In base alla disciplina generale dell’onere della prova dettata dall’art.2697 C.c., il creditore che agisce per l’inadempimento può limitarsi ad allegare l’inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall’avvenuto adempimento” (Corecom Lazio 35/11, Corecom Lazio 46/11, Corecom Lazio 48/11, Corecom Lazio 62/11, Corecom Lazio 74/11, Corecom Lazio 18/12). L’onere della prova grava sull’operatore e nel caso de quo sulla Vodafone Italia S.p.a., in considerazione anche del fatto che la medesima, rappresenta una compagnia telefonica e pertanto è un soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato rispetto alla posizione del singolo utente. L’onere della prova in capo all’operatore viene meno, come prescritto dalla Delibera AgCom 59/11/CIR, solo nel caso in cui questi non possa disporre alcuna verifica, circostanza questa mai eccepita dalla Vodafone Italia S.p.a.. Pertanto, spetta all’operatore esibire la documentazione atta ad escludere che si sia verificata l’interruzione della linea nel lasso temporale indicato dall’istante; ciò nonostante, dalla documentazione in atti non solo,

non è possibile rilevare alcun documento/screenshot prodotto dalla parte convenuta di rilevanza probatoria alcuna, ma la documentazione prodotta dalla parte istante conferma, in modo inequivocabile, la fondatezza di quanto dalla medesima lamentato. Oltre a quanto sopra evidenziato, si deve tener conto anche del fatto che Agcom, nella Delibera n.3/10/CIR, riconosce come sussistente la responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all'operatore, "...ai sensi dell'articolo 1218 c.c., qualora, a fronte della segnalazione del malfunzionamento da parte dell'utente, e nonostante gli interventi tecnici eseguiti, l'operatore non sia riuscito a risolvere il guasto e non abbia mai nemmeno provveduto a comunicare all'utente le motivazioni tecniche in ordine alla mancata risoluzione dei disservizi". E così anche Agcom con la Delibera n.4/10/CIR certifica che: "In mancanza di qualsiasi elemento di prova fornito dall'operatore, a fronte del malfunzionamento/interruzione della linea lamentato dall'utente, il disservizio è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità dell'operatore, con conseguente corresponsione di un indennizzo in favore dell'utente". Ancora, dichiara Agcom nella Delibera n.117/10/CIR che: "Qualora l'utente lamenti il malfunzionamento del servizio, l'operatore, per andare esente da responsabilità, è tenuto a fornire la prova, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., che l'inadempimento è stato determinato da causa a lui non imputabile. In mancanza di tale prova, l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, da calcolarsi dall'inizio del malfunzionamento (escluso il numero di giorni previsto per la risoluzione del guasto) sino al momento dello scioglimento del vincolo contrattuale". Agcom nella Delibera n.141/10/CIR riconosce "...sussistente la responsabilità dell'operatore, qualora lo stesso non garantisca l'utilizzo del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, con conseguente diritto dell'utente alla corresponsione di un indennizzo a ristoro del disservizio subito". Concorde su tutta la linea anche Agcom con la Delibera n.80/12/CIR che stabilisce che: "Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale (quando il servizio non è affatto fornito) sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'articolo 1218 c.c. ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali, salvo il caso in cui le relative clausole debbano essere prima facie considerate vessatorie ai sensi della disciplina sulla tutela dei consumatori". In considerazione di tutto quanto sopra esposto e dedotto, nel caso de quo, si delinea chiaramente, da una parte, la figura dell'utente che non si è limitata a denunciare l'avvenuta interruzione della linea, ma nel procedimento di conciliazione innanzi al Corecom, ha anche prodotto la documentazione atta a provare che la Vodafone Italia S.p.a., nelle proprie comunicazioni, ha espressamente ammesso l'esistenza del disservizio lamentato. E' semmai l'operatore pertanto, a non aver provato la sussistenza di una problematica di natura tecnica, tale da aver impedito la riattivazione, in tempi

ragionevoli, della linea sollecitata dall'istante, a non aver provveduto ad allegare alcun documento probatorio diretto ad esonerare il gestore dalle proprie responsabilità in merito al ritardato ripristino dei servizi, a dimostrare di aver erogato correttamente i servizi o di aver informato adeguatamente l'istante sulla specificità delle problematiche e sui conseguenti tempi del ripristino. Per quanto attiene, più specificatamente, la quantificazione dell'indennizzo al quale è tenuto l'operatore, interviene l'art.6 dell'Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, che, al comma 1, stabilisce espressamente che: "In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno di interruzione..." e al comma 2, che: "Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio". Pertanto, considerato che l'interruzione della linea ha avuto inizio in data 3.1.22 (con denuncia avvenuta in data 5.1.22) e che la problematica risulta essere stata risolta soltanto in data 19.7.22, all'esito dell'instaurazione del procedimento di conciliazione innanzi al Corecom ad opera della Sig.ra Tullio, l'operatore sarà tenuto a indennizzare la stessa per complessivi € 2.364,00 (€ 6,00 x 197 giorni = € 1.182,00 x 2 -linea voce e internet-). Eccepisce inoltre la Sig.ra Tullio che, nonostante le varie segnalazioni conseguite alla completa interruzione del servizio, l'operatore provvedeva comunque a rinnovare l'offerta e ad addebitare sul suo conto corrente le fatture emesse. A tale proposito, ci si riporta a quanto stabilito dal Corecom Umbria con la Delibera n.25/11, nella quale viene evidenziato quanto segue: "Il diritto dell'utente di ottenere la documentazione analitica del traffico telefonico addebitato dall'operatore è finalizzato al controllo (successivo), da parte dell'utente stesso, dell'effettiva imputabilità a sé dei consumi registrati dal sistema di rilevazione dell'operatore; nel caso di traffico non fatturato alla scadenza contrattualmente prevista tale diritto è riconosciuto dall'articolo 4 della delibera Agcom n. 418/07/CONS. In caso di contestazione del traffico addebitato, perciò, qualora l'operatore non provi di aver inviato all'utente la documentazione del traffico telefonico, l'utente risulta privato del proprio diritto di controllo, e non può nemmeno provare la non riferibilità a sé delle chiamate fatturate. Se a ciò si aggiunge che la fatturazione contestata non costituisce prova dell'esistenza del credito, trattandosi, come noto, di documento unilateralmente predisposto (cfr. da ultimo Cass., sent. n. 5915/2011) deve necessariamente essere riconosciuto il diritto dell'utente al rimborso delle somme contestate". Ancora, il Corecom Emilia-Romagna con la Delibera n.12/11, riconosce sussistente "...in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (cfr. Cass. sentenza n. 10313/2004)". La Delibera Agcom n.155/11/CIR stabilisce, ad integrazione di quanto sopra, che "Devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore il quale, a fronte delle contestazioni sul malfunzionamento del servizio, nulla abbia provato, né in relazione alla corretta erogazione né in relazione alla correttezza degli addebiti fatturati". Conformi: Agcom Delibera n. 15/12/CIR Agcom Delibera n. 49/12/CIR Agcom Delibera n. 77/12/CIR Agcom Delibera n. 88/12/CIR Agcom Delibera n. 117/12/CIR. Non solo, anche il Corecom Calabria con la Delibera n.5/11,

riconosce espressamente che “Devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall’operatore il quale sia risultato inadempiente agli obblighi contrattualmente assunti, per mancata attivazione del servizio voce. A fronte del reclamo del cliente per il disservizio e la sua conseguente contestazione delle fatture emesse, l’operatore avrebbe dovuto procedere ad un ricalcolo degli addebiti con storno degli importi relativi al servizio non usufruito”. Considerato pertanto, nel caso de quo, che l’utente ha subito un notevole disagio a causa del disservizio per cui oggi è causa e che ha, in ogni caso, contestato la sussistenza del credito vantato dall’operatore nelle proprie memorie, non ritenendolo per giunta sufficientemente supportato da prova alcuna, non si ritiene che la Sig.ra L. Txxx debba corrispondere all’operatore gli importi di cui alle fatture emesse nel periodo della denunciata interruzione, vale a dire dal 3.1.22 al 19.7.22. Pertanto, gli importi che l’operatore ha provveduto ad addebitare sul conto corrente dell’odierna istante, nel lasso temporale di cui sopra, non sono esigibili e dovranno essere pertanto, oggetto di storno dalla posizione debitoria della Sig.ra Tullio per un importo complessivo di € 315,00, come risulta dalla specifica prodotta in atti dall’istante, relativa agli addebiti effettuati dall’operatore sul suo conto corrente.

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 L. Txxx e pertanto la Soc. Vodafone Italia S.p.a. è tenuta a corrispondere a favore della stessa un indennizzo complessivo di € 2.364,00 per l’interruzione completa della linea voce e dati, nonché allo storno/rimborso dell’importo di € 315,00, corrispondente agli addebiti effettuati dall’operatore sul conto corrente della stessa, nel periodo dell’interruzione dei servizi. Si compensano le spese di procedura.

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, 22/12/2023



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini