AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA 89/2023/CRL/UD del 24/02/2023
A. TXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/134634/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 24/02/2023;

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 A. TXXX del 11/06/2019 acquisita con protocollo n. 0253384 del 11/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di definizione l'istante ha lamentato: "In data 19/05/2018 chiedeva a Vodafone S.p.A. attivazione di offerta Flat per € 25,00 al mese sulla linea telefonica n. 06.948xxx". Il gestore, tuttavia, non avrebbe proceduto all'attivazione e dopo 10 giorni dalla predetta richiesta provvedeva a contattare il servizio clienti Vodafone il quale spiegava che la mancata attivazione dipendeva da un pendente morosità relativa ad un precedente contratto. Deduce la parte istante che in realtà la pendenza non era più in essere in quanto oggetto di verbale di avvenuta conciliazione risalente al 15/02/2016. In data 5 giugno, tramite il proprio procuratore, l'utente chiedeva l'attivazione della linea unitamente al risarcimento dei danni subiti e subendi per poi formulare istanza di conciliazione. Adduce violazione, da parte di Vodafone Italia S.p.A., della Carta del cliente dei servizi mobili e fissi di Vodafone Italia Sp.A. – anno 2018. Proprio in virtù di tale ultimo documento chiede indennizzi per € 300,00 per mancata attivazione oltre indennizzo, sempre per € 300,00, per mancato riscontro al reclamo, oltre risarcimento dei danni subiti, atteso l'uso professionale cui era destinata l'utenza richiesta per effetto di quanto stabilito in materia di indennizzi dalla delibera n. 347/18/CONS.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva Vodafone S.p.A., deducendo che le avverse deduzioni e richieste sono del tutto infondate e sguarnite di prova e formulate in forma generica. Afferma altresì che l'utente non abbia adempiuto al proprio onere allegatorio e probatorio. Precisa inoltre che le richieste risarcitorie esulino dalle competenze dall'autorità adita. Conclude per l'integrale rigetto delle domande formulate dall'utente.

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. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, 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) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate

dall'utente aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate. La restante richiesta dell'istante è da accogliere nei limiti che seguono. L'utente lamenta, in primis, la tardiva attivazione della linea di telefonia fissa. L'utente ha dedotto una richiesta di attivazione di linea fissa. Il gestore contesta la ricostruzione fornita dall'istante ma non fornisce prova contraria. 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 (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), 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; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. 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 è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Gli operatori telefonici devono inoltre fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle predette difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione. In base a tali principi, l'istante ha dedotto il suo diritto, anche in ordine alla data di stipula del contratto, senza che l'operatore opponesse specifiche e dettagliate contestazioni nel merito. In base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, espresso in svariate pronunce, 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 attivazione della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni 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 sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. 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, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici

incontrati; al contrario l'operatore ha opposto una pendenza debitoria in realtà inesistente. Nel caso che occupa, alla luce della documentazione agli atti, l'utente ha quindi diritto ad un indennizzo di € 300,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo, così come stabilito dalla Carta del cliente dei servizi mobili e fissi di Vodafone, che prevede tale indennizzo per il ritardo lamentato dall'utente, circostanza dedotta dall'istante, non specificatamente contestata. L'importo è ritenuto congro anche in applicazione di un generale criterio di equità che deve informare le decisioni che qui occupano. L'istante chiede anche l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami. Il gestore non ha provato di avere riscontrato il reclamo prodotto. Spetta, pertanto, all'istante un indennizzo per la mancata riposta ai sensi dell'art. 12, commi 1 e 2, Allegato A, Deliberazione 347/18/Cons., determinato nel tetto regolamentare, in quanto il calcolo pro die risulta superiore. La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'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 50,00 € a titolo di rimborso spese della 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 del sig. A. TXXX nei confronti della società Vodafone Italia Spa, che pertanto è tenuta a corrispondere all'utente la somma di € 50,00 a titolo di spese di procedura, nonché le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo: € 300,00 per la ritardata attivazione della linea; € 300,00 a titolo di indennizzo da "mancata risposta al reclamo".

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, 24 – 02 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to