

DELIBERA 118/2023/CRL/UD del 24/02/2023
MXXX M. / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/210410/2019)

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 MXXX M. del 27/11/2019 acquisita con protocollo n. 0512742 del 27/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La Sig.ra MXXX addebita a Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile - TeleTu), nel prosieguo Vodafone, l'attivazione di servizi non richiesti sulla linea n. 06.699xxx, a sé intestata, perché difforni da quanto pattuito telefonicamente. Nel merito, deduce di essere stata raggiunta telefonicamente da Vodafone nel luglio 2018 e, nel corso di tale contatto telefonico, le veniva prospettato un upgrade della linea fissa ADSL a 20 mega al costo mensile di € 25,00. Lamenta di aver riscontrato nei mesi successivi solo l'incremento del canone ma non il miglioramento del servizio, la cui qualità rimaneva inalterata (connessione lenta). I reclami telefonici non ottenevano alcun seguito, ad eccezione di quello concernente la richiesta di invio della registrazione telefonica, inviata in data 28.02.2019. Formula, quindi, istanza di definizione nei confronti di Vodafone al fine di ottenere l'accoglimento delle seguenti richieste: "(...) indennizzo di € 700, (...) l'upgrade immediato a fibra, in caso non ci sia più la 20 mega o non si raggiunga più la velocità di 20 mega effettive, (...) il cambio modem gratuito al Power Vodafone Station, più volte richiesto dato il malfunzionamento e la chiavetta ancora in 3g" a titolo gratuito. Successivamente, in data 15.02.2020, ha replicato alla memoria difensiva di Vodafone, ribadendo la fondatezza delle proprie pretese. In particolare, ha denunciato la bassa qualità della connessione della fibra, così come rilevata dagli speed test effettuati con 3 tipologie di app differenti, rispetto alla quale i solleciti non sortivano alcun effetto. A supporto di ciò, ha depositato, fra le altre cose, l'esito degli speed test.

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 prive di supporto probatorio, nonché infondate in fatto e in diritto. L'operatore eccepisce la totale infondatezza delle censure mosse dalla Sig.ra MXXX, atteso che il cambio di tecnologia era avvenuto con successo in data 18.07.2019. Aggiunge inoltre di aver "correttamente lavorato il ticket tecnico TTM00xxx aperto dell'utente per un'asserita connessione lenta in data 19.07.2019 e chiuso positivamente con il seguente responso: "Effettuato intervento tecnico Telecom per degrado sulla tratta" In merito poi alla contestazione dell'istante afferente alla mancata sostituzione della Vodafone Station a fronte del cambio offerta è opportuno precisare che in data 1.08.2019 il reparto competente ha comunicato alla Sig.ra MXXX come per la tipologia di linea "Fibra 100 Mps" non fosse prevista la sostituzione della Vodafone Station. La nuova "Power Station", difatti, viene fornita solo a fronte di upgrade da 200 Mps". Vodafone precisa infine di aver effettuato ulteriori test di diagnostica, da cui sono risultati valori conformi

al profilo, con 6 apparati connessi. Non deposita alcunchè a supporto delle proprie argomentazioni.

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 respinte per i motivi esposti di seguito. 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. 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). Nel caso di specie, seppure è innegabile che parte istante si sia resa parte diligente al fine di ottenere la risoluzione della problematica, così come ammesso da Vodafone nella propria memoria difensiva, vi è che le pretese si palesano generiche ed indeterminate, nonché prive di adeguato supporto probatorio. Non solo, la Sig.ra MXXX lamenta, in buona sostanza, di aver acconsentito ad un upgrade con attivazione della fibra sulla linea n. 06.6994xxxx, che Vodafone asserisce, senza provare, di aver eseguito con successo il cambio di tecnologia in data 18.07.2019. Tale inadempimento ha, per l'effetto, due conseguenze: la fornitura di una connessione di scarso livello, non conforme ai parametri contrattualmente

previsti, e l'addebito di corrispettivi ritenuti non dovuti, stante la mancata fruizione del servizio nei termini pattuiti. Sebbene parte istante riferisca di aver subito l'incremento del canone mensile di € 25,00, corrispondente a quanto concordato telefonicamente, nessuna fattura è stata depositata all'interno del fascicolo istruttorio, sicchè nulla può essere disposto in proposito, né a titolo di rimborso né a titolo di storno. Il preteso mancato raggiungimento degli standard di velocità di connessione, così come previsto dalla delibera 244/08/CSP, deve essere provato attraverso il test Nemesys il cui esito, ove risulti non conforme a quanto contrattualmente previsto, dà diritto al solo recesso in esenzione spese dal servizio (cfr., ex multis, Delibera AGCOM n. 138/11/CIR). A tal fine, occorre effettuare la misurazione attraverso il sito ufficiale dell'AGCOM misurainternet.it e nessun'altra verifica eseguita sui siti ufficiali degli operatori di telefonia può essere ritenuta valida. Nella vicenda in esame, la Sig.ra MXXX non ha espletato alcun test Nemesys, essendosi avvalsa dei sistemi disponibili sui siti ufficiali Vodafone e Tim, risultando preclusa sia la possibilità di recedere senza oneri dal servizio sia, a fortiori, di ottenere la liquidazione di un indennizzo, non previsto dalla disciplina di settore. Ne viene che ogni domanda formulata nella presente istanza di definizione va respinta, perché generica e non provata. 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, spese, pertanto, compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Il rigetto dell'istanza della sig.ra MXXX M. nei confronti della società Vodafone Italia SpA. Spese di procedura compensate.
- 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 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