

DELIBERA 119/2023/CRL/UD del 24/02/2023
D. RXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/115380/2019)

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 D. RXXX del 26/04/2019 acquisita con protocollo n. 0181576 del 26/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di definizione della controversia l'istante – nella qualità di titolare della ditta individuale DXXX– riferisce di aver sottoscritto in data 11 giugno 2018, per il tramite di un agente della Vodafone Italia SpA (di seguito, per brevità anche solo “Vodafone” o il “gestore” o l’“operatore”), l’offerta “Promo Fisso Red L” mediante compilazione della proposta unica di abbonamento “One Business Office” concernente servizi voce (fissa e mobile) e dati, e richiesta di portabilità sia della linea fissa (06/XXXX6476) sia di quella mobile (+39339XXX8636), in quanto convinto che il costo da sostenere fosse di Euro 25,00 (oltre IVA) al mese per sempre, più Euro 4,00 a titolo di costo di attivazione per i primi sei mesi ed Euro 10,00 (oltre IVA) al mese per sempre per la sola linea telefonica mobile. La portabilità della linea telefonica fissa sarebbe dovuta intervenire dal 27 agosto 2018. La suddetta offerta (servizi voce e dati) veniva sottoscritta anche per la FXXX, per la linea telefonica fissa 06/XXXX9518, la quale non subiva disservizi di sorta. L'istante lamenta, invece, per il contratto sottoscritto per conto della DXXX, la mancata portabilità della linea mobile e l’addebito di costi in fattura superiori a quelli pattuiti, atteso che i servizi di cui all’offerta sottoscritta riguardavano: - per la linea telefonica fissa (06.XXXX476), l’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite fibra fino a 1Gb, chiamate illimitate vs fissi e mobili, 100min. Vs Europa; - per la linea telefonica mobile (+39339XXX), la contestazione delle fatture: chiamate illimitate e 15Gb/mese. Pertanto, segnalava la suddetta incongruenza, richiedendo conferma dell’offerta economica sottoscritta, in data 4 e 10 luglio 2018, tramite PEO/PEC, al servizio clienti, senza però ricevere alcun riscontro, salvo un contatto dall’agente promotore della sottoscrizione dell’offerta in parola che prometteva di risolvere il problema, ma nulla seguiva a tale impegno. In data 12 novembre 2018, quindi, l’istante procedeva all’apertura di un reclamo davanti al Corecom del Lazio. L’istante ha concluso richiedendo il ripristino dell’offerta sottoscritta al costo originariamente promesso ovvero il risarcimento/rimborso/indennizzo per i danni patiti e patendi quantificati in Euro 750,00. Con l’obiettivo di evitare ulteriori ritardi ovvero la rescissione unilaterale/cambio operatore, si dichiarava inoltre disponibile a valutare un indennizzo diverso dalla proposta di conciliazione, da scontare in fattura. Ai fini probatori, l’istante ha depositato fatture, offerta sottoscritta, opuscolo pubblicitario dell’offerta, segnalazioni e reclamo, modulo di recesso per la linea mobile.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva tempestivamente Vodafone contestando le doglianze avversarie (contratto avente codice cliente 7.223xxx), in quanto ritenute infondate in fatto e diritto, rilevando la correttezza dell'operato gestionale della Vodafone in ossequio alle condizioni contrattuali riservate all'istante. Nel merito, non ravvisava alcuna anomalia o errori nella fatturazione degli importi pretesi in ragione della sottoscrizione contrattuale e sosteneva che nessun reclamo scritto – ovvero avente i requisiti di cui alle condizioni generali di contratto – le risultava essere mai pervenuto in relazione a detta problematica, precisando che le fatture possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. Inoltre, la difesa dell'operatore rilevava l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avversarie per i motivi esposti nel proprio atto difensivo, a sostegno dei quali richiamava dei precedenti giurisprudenziali. Rappresentava, inoltre, che nulla di quanto dichiarato dall'istante era supportato da elementi probatori, atti a determinare una qualsivoglia responsabilità del gestore in relazione alle contestazioni mosse. Precisava, infine, che la linea era stata disattivata e che a carico dell'istante risultava un insoluto per Euro 506,94, chiedendo il rigetto dell'avversa istanza perché infondata in fatto e in diritto.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si rileva che la domanda dell'utente avente ad oggetto il ripristino dell'offerta sottoscritta al costo originariamente promesso è inammissibile per difetto di competenza per materia del CORECOM. Infatti, 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 che il CORECOM possa imporre un obbligo di fare al gestore. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte parzialmente, per i motivi che seguono. Nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ.. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Nel merito, le domande di

indennizzo per l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite e la contestazione delle fatture con storno degli importi non dovuti possono essere trattate congiuntamente e sono suscettibili di accoglimento. Nel caso in esame, l'operatore Vodafone non ha fornito la prova di aver attivato correttamente i servizi di cui all'offerta dell'11 giugno 2018 e, in atti, non risulta alcuna documentazione idonea ad attestare la reale volontà dell'istante a sottoscrivere un'offerta diversa da quella promossa e conclusa dall'agente dell'operatore e, in difetto di tale prova, deve affermarsi l'esclusiva responsabilità dell'operatore per l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite. Anzi, risulta agli atti una segnalazione a cui l'operatore non ha dato riscontro (cfr. mail del 4.7.18). Inoltre, gli operatori telefonici devono 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 a circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero a problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, allegando altresì la prova di avere informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione. In base a tali principi, spettava dunque all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito alla richiesta di attivazione del servizio e provare di avere rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti. Poiché, pertanto, dall'esperita istruttoria risulta che a fronte del contratto stipulato in data 11 giugno 2018, come riferito dall'istante e non contraddetto dall'operatore, vi è stata una mancata attivazione dei servizi contrattualizzati, ne deriva l'obbligo per l'operatore di riconoscere un indennizzo per la mancanza di attivazione dei servizi pattuiti. La carta del Cliente individua il tempo di attivazione del servizio in giorni 60. Da ciò ne deriva che il computo dei giorni di mancata attivazione del servizio vada effettuato a partire dall'11 agosto 2018 fino al 12 novembre 2018, giorno in cui l'istante adiva il Corecom. Ne consegue che l'istante ha diritto all'indennizzo computato ai sensi dell'art. 4, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, del Regolamento di cui all'Allegato "A" alla deliberazione n. 347/18/CONS, pari ad Euro 1.395,00 (93 giorni x 7,5 euro x 2 trattandosi di utenza affari). In accoglimento della richiesta dell'istante di storno delle fatture emesse dall'operatore per servizi non goduti, deve disporsi lo storno di quelle allegate dall'istante, complessivamente pari ad Euro 347,22, mediante compensazione con l'insoluto ad oggi dovuto all'operatore, pari ad Euro 506,94. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Vodafone, in accoglimento parziale dell'istanza del Sig. D. RXXX del 26 aprile 2019, è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 1.395,00 (milletrecentonovantacinque/00), a titolo di indennizzo, per la mancata attivazione dei servizi di rete fissa business. Vodafone è tenuta altresì allo storno delle fatture emesse per servizi non goduti, da parte del Sig. D. RXXX, pari ad € 347,22. 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 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