

DELIBERA N. 52/2021/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxxx / Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu).

(GU14/82635/2019)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 26 maggio 2021;

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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia*”, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l’istanza dell’utente xxxx, del 12/02/2019 acquisita con protocollo n. 0060466 del 12/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 0583 40xxx con la società Vodafone Italia S.p.A. (di seguito per brevità Vodafone) lamenta l’interruzione dei servizi voce e internet sulla propria utenza.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- “*in data 14.06 u.s*” sottoscriveva presso “*il punto Vodafone “Retal Mobile srl” di Lucca*” il contratto di abbonamento “*Vodafone One Special*”. In tale occasione, il personale addetto “*garantiva la copertura del servizio presso la (...) residenza (il contratto evidenziava una velocità di 100 mega, dei quali comunque veniva assicurata una velocità minima di 21 mega)*”;
- documentava la propria “*disabilità (non vedente) e richiedev[a] una rapida attivazione del servizio. In realtà, il contratto sarebbe stato attivo soltanto il 3.07.2018, dopo che avev[a] subito l’interruzione della precedente fornitura di TIM dal 28.06.2018*”;
- “*sin dal 9.07.2018 segnalav[a] che il servizio risultava eccessivamente lento: circostanza evidentemente contrastante con le garanzie di qualità rese alla stessa in fase di stipula del contratto*”;
- “*dal giorno successivo (10.07.2018), la linea internet scompariva del tutto*”;
- Segnalava il problema a Vodafone e, “*nei giorni successivi per ben 3 volte [intervenevano] i tecnici TIM (la squadra per la sostituzione e controllo cavi), che dichiaravano la perfetta funzionalità della linea dati sia all’interno che all’esterno dell’abitazione, e riscontravano un’anomalia della gestione centrale di TIM dell’invio di dati con “profilo basso” (poiché l’utente non risultava più loro cliente), tale da non poter essere rilevato neppure dal più potente dei modem. In effetti, il problema veniva rilevato solo tramite un loro strumento (golden modem). I tecnici evidenziavano inoltre che la centrale (armadio) dalla quale proveniva il segnale si trova ad una distanza di 2.200 metri dall’abitazione: circostanza che dimostra la malafede contrattuale dei*

gestori che avevano proposto il servizio fibra, dato che il segnale della Fibra o Iperfibra può essere garantito soltanto se la distanza dell'utenza dalla centrale/armadio non risulti superiore ad 800 metri”;

- *“nei giorni immediatamente successivi, anche la linea voce”* cessava di funzionare;
- contestava a mezzo fax del 26 luglio 2018 che il servizio internet non era ancora funzionante;

“il giorno 6.08 u.s.”, si risolveva a “richiedere la disdetta del contratto di abbonamento Vodafone. La decisione trovava fondamento sia nel palese inadempimento della Compagnia ai propri obblighi di fornire un servizio funzionante (...) e sia anche ho dato attuazione alla comunicazione inviata da Vodafone in data 29.07.2018, relativa alla modifica delle condizioni contrattuali dell’abbonamento (che legittima, appunto, l’utente a recedere dal contratto o passare ad altro operatore senza penali né costi di disattivazione)”;

- in data 8 agosto 2018, per il tramite del legale di fiducia, contestava nuovamente l’assenza del servizio internet, contestando anche l’assenza del servizio voce.

Nell’ambito della procedura di definizione della controversia, l’istante in data 12 febbraio 2019 presentava richiesta di adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell’art. 5 dell’Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche, che si concludeva con provvedimento volto ad ottenere la riattivazione ed il corretto funzionamento dell’utenza telefonica n. 0583 40xxx. All’esito di detto provvedimento, la società Vodafone in data 4 marzo 2019 precisava che *“le linee sono sospese per insoluti, sono state riattivate e bloccate azioni di recupero e future sospensioni”*.

In base a tali premesse l’istante ha quantificato le proprie richieste nella somma di euro 5000,00 così articolata:

- “considerare come risolto il contratto di abbonamento per l’evidente inadempimento contrattuale (ovvero come receduto in forza della prossima modifica delle condizioni contrattuali)”;*
- “l’importo di € 3.000,00 a titolo di indennizzo ex All. A alla delibera n. 73/11/CONS per i disagi arrecati (non ho la linea da oltre 7 mesi)”*.

2. La posizione dell’operatore.

La società Vodafone ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento di cui all’allegato A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modifiche, una memoria difensiva, nella quale, ha precisato quanto segue:

- *“in data 14-6-2018 il cliente aderisce a contratto tramite registrazione vocale, per la portabilità del numero di rete fissa 0583407xxx proveniente da TIM, che si espleta regolarmente il 29-6-2018. Il 29-6-2018 viene aperto intervento tecnico TTM000009900000 per portante ko. Il 9-7-2018 viene aperto TTM000009944570 per connessione lenta risolto il 19-7-2017, chiuso il 7-8-2017 con la causale di linea non migliorabile. L’8-8-2018, a seguito di contestazione, le viene attivato 100% sconto*

canone per 4 mesi. La cliente lamenta l'impossibilità di usufruire dei servizi, circostanza dovuta ai mancati pagamenti delle fatture e comunque riattivata dopo GU5 DEL 4-2-2019. La richiesta di indennizzi è squilibrata rispetto ai reali disagi patiti. Si sottolinea infine, sconfessando quanto riferito dalla cliente, che non risulta alcuna richiesta di migrazione in uscita del numero 0583407xxx".

3. Motivazione della decisione.

In via preliminare non è meritevole di accoglimento la domanda *sub i)* tesa ad ottenere la risoluzione del contratto, in quanto esula dalle competenze del Corecom ai sensi dell'art. 20, comma 4, del vigente "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", atteso il carattere vincolato della pronuncia ad eventuali rimborsi/indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. In ordine a tale domanda, si rileva altresì, agli atti non risulta alcuna comunicazione di formale recesso, né di migrazione verso altro operatore, circostanza quest'ultima supportata dall'operatore nella propria memoria ("*non risulta alcuna richiesta di migrazione in uscita del numero 0583407xxx*"); peraltro, qualora la parte istante non avesse più interesse alla somministrazione dei servizi da parte della società convenuta, potrà formalizzare tale richiesta direttamente a Vodafone, trattandosi di materia rimessa alla disponibilità negoziale delle parti.

Sempre in via preliminare, 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, 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.

Inoltre, ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Nella fattispecie, provata dall'utente la fonte negoziale del suo diritto, e lamentando lo stesso un inesatto adempimento delle obbligazioni contrattuali, spettava all'operatore provare di avere fornito il servizio in modo regolare e continuo, o che l'inadempimento

fosse dipeso da cause a lui non imputabili ex art. 1218 codice civile, o da cause specifiche di esclusione della responsabilità.

Nel merito:

Sulla sospensione dei servizi voce e internet.

Parte istante ha lamentato la sospensione non preavvisata dell'utenza n. 0583 407xxx e del servizio internet laddove l'operatore rappresentato di avere sospeso i servizi a seguito di mancati pagamenti delle fatture da parte dell'istante.

La domanda d'indennizzo *sub ii)*, è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Nella fattispecie in esame, a fronte della dedotta illegittima sospensione del servizio, spettava a Vodafone provare di avere operato la sospensione in condizioni di legittimità; invece, l'operatore non ha fornito adeguata prova di avere effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso così come invece previsto dall'art. 5, comma 1, del vigente regolamento sugli indennizzi.

Ne consegue che la società Vodafone è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile in ordine all'illegittima sospensione del servizio internet e del servizio voce sull'utenza *de qua* e che, pertanto, deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito, oltre allo storno di quanto fatturato per il periodo di illegittima sospensione.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 5, comma 1, del vigente Regolamento in materia di indennizzi applicabile nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, il quale prevede che *“nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*.

Con riferimento al periodo indennizzabile, con riferimento al servizio internet, si considera quale *dies a quo* il giorno 10 luglio 2018, come delineato in istanza dall'utente e come *dies ad quem* il giorno 4 marzo 2019, data in ordine alla quale l'operatore nell'ambito del procedimento GU5 ha dichiarato la riattivazione del servizio.

Con riferimento al servizio di fonia, in mancanza di una espressa individuazione della data di sospensione di detto servizio da parte istante (*“nei giorni immediatamente successivi, [cessava]anche la linea voce”*), si ritiene di individuare quale *dies a quo* la data del formale reclamo effettuato all'operatore, per il tramite del legale dall'istante, ovvero nel giorno 8 agosto 2018 ed il *dies ad quem* nel 4 marzo 2019, data in ordine alla quale l'operatore nell'ambito del procedimento GU5 ha dichiarato la riattivazione del servizio

Ne discende che parte istante, per i giorni di sospensione del servizio, ha diritto alla

corresponsione di un indennizzo pari ad euro 3337,50 (tremilatrecentotrentasette/50) (euro 7,50 *pro die* x n. 237 giorni x servizio internet e 7,50 *pro die* x n. 208 giorni x servizio voce).

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da xxx nei confronti di Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu).
2. La società Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a corrispondere, con le modalità indicate in istanza, la somma di euro 3337,50 (tremilatrecentotrentasette/50) oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza risoluzione della controversia a titolo d'indennizzo ex art 5, comma 1, del vigente regolamento sugli indennizzi.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Firenze, 26 maggio 2021

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi



Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)