

**DELIBERA N. 014/2021/CRL/UD del 26/07/2021**

**L. VISCONTI/ VODAFONE xxx  
(LAZIO/D/68/2017)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 26/07/2021;

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 del 1 agosto 2003 n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

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. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito, “Regolamento”;

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*”;

VISTA l’istanza dell’utente L. Visconti presentata in data 24.1.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato, nei confronti dell'operatore Vodafone Italia xxx, in relazione ad un contratto sottoscritto il 22 settembre 2015, la mancata corrispondenza tra le condizioni contrattuali stipulate e quelle applicate.

Riscontrava un peggioramento e malfunzionamento dei servizi fin dall'installazione del nuovo centralino virtuale e della tecnologia Voip; in particolare gli apparati non permettevano il passaggio delle telefonate esterne ai vari interni costringendo l'operatore ad intervenire personalmente tutte le volte che si verificava il problema ed anche il servizio di segreteria subiva interruzioni

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli scritti difensivi, ha chiesto quanto segue:

- i. indennizzo per non aver Vodafone rispettato i propri oneri informativi circa gli adempimenti tecnici della telefonia. A decorrere dal 20.10.2015 ovvero per 327 giorni. € 7,50 per 327 giorni pari ad € 2.452,50, in misura pari al doppio essendo utenza "affari", così per € 4.905,00;
- ii. indennizzo per non aver Vodafone rispettato i propri oneri informativi circa gli adempimenti tecnici del servizio "fax to mail". A decorrere dal 20.10.2015 ovvero per 327 giorni. € 7,50 per 327 giorni pari ad € 2.452,50, in misura pari al doppio essendo utenza "affari", così per € 4.905,00;
- iii. indennizzo per non aver Vodafone provveduto all'installazione di tutti gli apparecchi telefonici. A decorrere dal 20.10.2015 ovvero per 327 giorni. € 7,50 per 327 giorni pari ad € 2.452,50, in misura pari al doppio essendo utenza "affari", così per € 4.905,00;
- iv. indennizzo per non aver Vodafone provveduto all'attivazione del servizio "fax to mail". A decorrere dal 20.10.2015 ovvero per 327 giorni. € 7,50 per 327 giorni pari ad € 2.452,50, in misura pari al doppio essendo utenza "affari", così per € 4.905,00;
- v. indennizzo per malfunzionamento del servizio telefonico. A decorrere dal 20.10.2015 ovvero per 327 giorni. € 2,50 per 327 giorni pari ad € 817,50, in misura pari al doppio essendo utenza "affari", così per € 1.635,00;
- vi. indennizzo per mancata risposta ai reclami per un importo di € 1,00 al giorno. A decorrere dal 03.12.2015, giorno del primo reclamo ovvero per 283 giorni. € 1,00 per 283 giorni pari ad € 283,00;
- vii. indennizzo per aver Vodafone omissso qualsiasi intervento tecnico nonostante l'espressa richiesta del 03.12.2015. A decorrere dal 03.12.2015 ovvero per 283

- giorni. € 7,50 per 283 giorni pari ad € 2.122,50, in misura pari al doppio essendo utenza “affari”, così per € 4.245,00;
- viii. indennizzo per aver Vodafone omissis di ripristinare il vecchio centralino ed i vecchi telefoni. A decorrere dal 23.12.2015 ovvero per 263 giorni. € 7,50 per 263 giorni pari ad € 1.972,50, in misura pari al doppio essendo utenza “affari”, così per € 3.945,00;
- ix. indennizzo pari agli importi addebitati successivamente a tale data ovvero:
- € 206,63 di cui alla fattura n. AF173330937 del 03.12.2015;
  - € 253,50 di cui alla fattura n. AG01381236 del 02.02.2016;
  - € 224,55 di cui alla fattura n. AG04676277 del 02.04.2016;
  - € 229,85 di cui alla fattura n. AG07838665 del 01.06.2016;
  - € 225,67 di cui alla fattura n. AG11178850 del 27.07.2016;
- x. Restituzione dell’importo di € 219,60 oltre Iva a titolo di “recesso e risoluzione anticipata”;
- xi. indennizzo per aver Vodafone addebitato “il recesso del contratto o risoluzione anticipata”. A decorrere dal 01.06.2016 ovvero per 104 giorni. € 7,50 per 104 giorni pari ad € 780,00 in misura pari al doppio essendo utenza “affari”, così per € 1.560,00;
- xii. indennizzo per aver Vodafone inviato una fattura incomprensibile. A decorrere dal 01.06.2015 ovvero per 104 giorni. € 7,50 per 104 giorni pari ad € 780,00, in misura pari al doppio essendo utenza “affari”, così per € 1.560,00;
- xiii. indennizzo di € 7.50 al giorno dal 20.10.2015, ovvero 327 giorni pari ad € 2452,50 per aver causato un danno all’immagine nella misura di cui all’art. 12 del Regolamento indennizzi ovvero € 4905,00;
- xiv. Interruzione della fatturazione.

### **La posizione del gestore.**

Il gestore si è difeso assumendo:

- regolare fornitura del servizio desumibile dal regolare traffico risultante dalle fatture in atti;
- che il contratto prevedeva l’attivazione del fax/pos e non del fax to mail;
- di avere sempre fornito l’assistenza tecnica richiesta.

### **Motivi della decisione.**

Si rileva anzitutto che, ai sensi dell’art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l’oggetto della pronuncia deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute e al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati

dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Pertanto le domande di cui ai punti 8 e 12, dell'allegato "B", del formulario GU14, dirette ad ottenere l'indennizzo per "omesso ripristino del vecchio centralino e dei vecchi telefoni" e per "fattura incomprensibile" sono da dichiararsi inammissibili perché le fattispecie non sono contemplate dal Regolamento indennizzi e sono dirette ad ottenere una statuizione modificativa dello stato di fatto e di diritto che esula dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione ai sensi dell'art.19, comma 4 cit.

Altresì, le domande di cui ai punti 13 e 15 dell'allegato "B" del formulario GU14, dirette al risarcimento del "danno all'immagine" ed alla "cessazione degli addebiti su carta di credito" sono da dichiararsi inammissibili perché esulano dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione ai sensi dell'art.19, comma 4 cit.

E' fatta salva ed impregiudicata ogni azione dell'istante dinanzi alla competente Autorità Giudiziaria.

Venendo al merito, l'utente lamenta di avere sottoscritto un contratto denominato "soluzione Ufficio" che prevedeva linea dati e fonia attraverso quattro telefoni nonché il servizio "fax to mail".

Ha lamentato la mancata programmazione dei telefoni oltre alla mancata installazione di quello della sala riunioni oltre alla difettosità del centralino.

Quanto al servizio "fax to mail", lo stesso non sarebbe mai stato attivato.

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. E' evidente che dal suddetto riparto probatorio discenda che l'istante debba provare la

fonte negoziale dell'obbligazione di cui richiede l'adempimento, elemento che diventa essenziale quando il contenuto stesso dell'obbligazione assunta dal debitore convenuto, sia l'oggetto della contestazione. Nel caso di specie l'utente lamentando la parziale esecuzione degli obblighi assunti con il contratto, aveva l'onere di provare esaustivamente l'oggetto dello stesso, al fine di supportare i denunciati inadempimenti. Ciò è avvenuto attraverso il deposito del contratto sottoscritto e dalle fatture in atti.

E così. La fornitura, come da PDA, prevedeva l'attivazione di una rete fissa dotata di una connettività e 3 linee interne con piano "Soluzione Ufficio", di cui uno attestato su centralino e gli altri interni; quanto agli apparati, oltre al centralino risulta 1 mobile Huawei ed un fax/pos.

Dall'esame del dettaglio delle fatture emerge che: alla connettività di Rete Unica con Piano Soluzione Ufficio, sono associate tre utenze che hanno generato traffico -e perciò attive-.

Non risulta attiva poi, come dedotto dall'utente, la funzionalità "fax" da qualificarsi come servizio accessorio.

Alla luce delle risultanze documentali, la domanda dell'utente, al netto di quanto già statuito preliminarmente, può essere parzialmente accolta come segue.

Le richieste di indennizzo di cui ai punti 1 e 2 dell'allegato "B" del formulario GU14, peraltro duplicative di quanto già richiesto ai punti 3, 4 e 5, (in altri termini per ogni inadempimento accertato non può essere riconosciuto un duplice indennizzo, come invece richiesto in tale sede) essendo sottese alle stesse i medesimi inadempimenti contestati (malfunzionamento e mancata attivazione del servizio) non sono meritevoli di accoglimento dal momento che il disservizio lamentato non si sostanzia in una *mancata attivazione del servizio* bensì in un *malfunzionamento*. L'indennizzo preteso, e di cui all'art. 3, comma 2, dell'Allegato "A" di cui alla Deliberazione 73/11/Cons. può essere richiesto, e riconosciuto, solo nell'ipotesi, qui non ricorrente, di mancata attivazione del servizio.

La fattispecie indennizzatoria di cui all'art. 3, comma 2, del Regolamento indennizzi si applica nell'ipotesi in cui l'omessa informativa abbia riguardato la fattispecie della "ritardata attivazione del servizio voce o dati".

Qui, invece, la linea risulta regolarmente attiva ed il malfunzionamento ha riguardato la comunicazione interna connessa al centralino ed agli apparecchi telefonici interni.

Merita, invece, accoglimento la domanda di indennizzo per non avere provveduto Vodafone all' "installazione degli apparecchi telefonici". Alla di quanto sopra meglio

specificato, la domanda assorbe, pure, quelle pretese ai punti 5 e 7 dell'allegato "B" al formulario GU14.

È emerso, inequivocabilmente, che con il cambio di tecnologia l'utente abbia avuto diversi disagi nella fruizione del centralino e, conseguentemente, della comunicazioni tra le "numerazioni interne". Diverse sono le segnalazioni ed i reclami in merito.

Il gestore non è stato in grado di provare un intervento risolutivo del disservizio lamentato.

Spetta pertanto all'utente l'indennizzo per il malfunzionamento del servizio nella misura stabilita dal combinato disposto degli artt. 5, comma 2, e 12 comma 2, del Regolamento di cui all'Allegato "A" per il periodo indicato dall'istante nella misura di € 1635,00.

L'istante lamenta, pure, la mancata attivazione del servizio "fax to mail".

Il gestore si difende assumendo che il servizio previsto dal contratto era il diverso "fax/pos".

Anche se dal contratto emerge che il servizio compreso era il "fax/pos", il gestore, comunque, non ha provato l'attivazione del servizio contrattualmente garantito.

Trattandosi di servizio accessorio, spetta all'utente l'indennizzo di cui all'art. 3, comma 4, del Regolamento di cui all'Allegato "A" nella misura di € 300,00.

Merita accoglimento, pure la domanda di indennizzo da mancata risposta al reclamo.

L'istante ha inoltrato diversi reclami.

Il gestore, contravvenendo ai propri obblighi contrattuali, non ha provato una corretta interlocuzione con l'istante in merito ai disservizi lamentati.

Spetta, pertanto, all'utente l'indennizzo di cui all'art. 11 del Regolamento di cui all'Allegato "A" per il periodo indicato dall'istante nella misura di € 300,00.

Quanto alla richiesta di rimborso della fatturazione necessitano alcune preliminari considerazioni.

È stato accertato che il disservizio si è tradotto in un malfunzionamento "interno" delle linee risultando regolare traffico "in uscita" dalle fatture in atti.

Il rimborso *tout court* spetterebbe nella diversa ipotesi di sospensione dei servizi con conseguente impossibilità di fruizione dei servizi principali, *rectius* linea voce e dati.

Qui, trattandosi di malfunzionamento del servizio, che non ha reso totalmente inutilizzabile i servizi principali, si ritiene che non sia dovuto lo storno/rimborso della fatturazione fino alla data della richiesta di risoluzione del 15.6.2016.

Spetta, pertanto, all'istante lo storno/rimborso della fatturazione dalla data del 15.6.2016 alla chiusura del ciclo di fatturazione ed in esenzione spese.

Dal momento che la richiesta di risoluzione contrattuale è stata certamente determinata dall'inadempimento del gestore, all'istante spetta il rimborso della somma di € 219,60 contabilizzata a titolo di recesso anticipato.

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 250,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL CORECOM LAZIO**

Vista la relazione del Responsabile del procedimento

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

- a. Accoglie parzialmente l'istanza dell'Avv. L. Visconti nei confronti della società Vodafone xxx.
- b. La società Vodafone xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 250,00 (duecentocinquanta/00) per le spese di procedura i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data dell'istanza di definizione:
  - € 1635,00 (milleseicentotrentacinque/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio;
  - € 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo ex art. 3, comma 4, del Regolamento di cui all'Allegato "A" nella misura di;
  - € 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.
  - Il gestore è, altresì, tenuto a rimborsare la somma di € 219,00 (duentodiciannove/00) contabilizzata a titolo di recesso anticipato dal contratto.

- c. La società Vodafone xxx è tenuta, altresì, a stornare/rimborsare la fatturazione dalla data del 15.6.2016 alla chiusura del ciclo di fatturazione ed in esenzione spese.
- d. La società Vodafone xxx è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
- e. 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.
- f. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
- g. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 26/07/2021

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO