

DELIBERA 63/2023/CRL/UD del 27/01/2023
PXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/305264/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/01/2023;

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 PXXX del 14/07/2020 acquisita con protocollo n. 0302527 del 14/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante (nel prosieguo anche "utente"), ha lamentato nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile – Teletu), nel prosieguo "Vodafone" o "operatore", il mancato trasloco dell'utenza richiesto in data 11 giugno 2019. In specie, l'utente nella istanza introduttiva del procedimento con le precisazioni fornite nella memoria in replica, ha dichiarato che in data 11 giugno 2019, aveva richiesto il trasferimento della linea da Rxxx, via xxx ad Axxx, Lxxx, ciò che – come da mail inviata dall'operatore – doveva avvenire entro il 16 luglio 2019. L'istante ha precisato di aver fatto presente già dopo il primo di ben dieci appuntamenti, che era necessario sostituire n. 3 pali pericolanti Telecom e ripristinarne n. 1 caduto 5 anni prima, e che sebbene il call center Vodafone riferisse di aver richiesto l'uscita di una squadra per far sì che l'impianto fosse ripristinato, per n. 9 appuntamenti era arrivato un solo tecnico che non potendo sostituire i 3 pali pericolanti e ripristinare quello caduto, andava via segnalando, alla presenza dell'istante, le problematiche che impedivano l'attivazione della linea. L'istante ha altresì precisato di aver inviato reclami con l'inserimento della foto satellitare della zona interessata, segnalando i pali da sostituire e quello da ripristinare. L'utente ha anche precisato di aver aperto – causa l'inerzia dell'operatore - due segnalazioni al numero verde dei pali pericolanti della Telecom Italia e che alla data in cui ha presentato l'istanza tutti i pali pericolanti erano stati sostituiti, mentre non era stato ripristinato il palo caduto 5 anni prima in quanto "non costituiva un pericolo di crollo imminente". L'istante ha ulteriormente precisato che la Telecom, contattata attraverso i tecnici giunti sul posto, lo aveva informato che a sistema risultava essere stato inviato un preventivo alla Vodafone per il ripristino del palo caduto che la Vodafone non aveva accettato e rinviato alla Telecom; ciò che era stato confermato anche dagli operatori della Vodafone che rispondono al call center per le aziende (al n. 800xxx). Infine, l'istante ha dichiarato che la pratica era andata in KO a fine luglio ed era stata riattivata; successivamente, in data 6 agosto, gli era stato confermato che sarebbe stata gestita da un Responsabile Vodafone che avrebbe risolto immediatamente e definitivamente le problematiche, ciò che alla data di presentazione dell'istanza non era accaduto. Nella memoria integrativa, l'istante ha precisato che sono rimaste senza esito le richieste (inviate via pec) di trasloco della linea con portabilità del numero e di disattivazione del link di via Axxx (in quanto si era trasferito già dal luglio 2019), così come il provvedimento temporaneo emesso dall'AGCOM in data 30 ottobre 2019 e le successive diffide ad adempiere. L'istante ha anche rilevato che in data 5 novembre 2019 era arrivato un sms con il quale Vodafone lo informava che l'appuntamento per il 6 novembre non veniva confermato e che da quel momento non ha ricevuto più risposte alle sue comunicazioni. Infine, l'istante ha lamentato che l'operatore ha continuato ad

emettere fatture per il link di Via Axxx sino ad aprile 2020; pertanto, venne costretto a revocare il RID bancario e ha dichiarato di aver ricevuto in data 15 ottobre 2020, l'assegno n. 560813793409 di rimborso parziale di euro 62,53. Ha inoltre precisato che nel febbraio 2020 è entrato in vigore un nuovo contratto con la Vodafone e di non aver potuto mantenere il precedente numero di telefono. L'istante ha quindi richiesto: i. il trasloco immediato dell'utenza voce e ADSL; ii. l'indennizzo per euro 5.000,00 oltre – come precisato nella nota integrativa – il risarcimento di ulteriori danni.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria depositata in data 10 maggio 2021, l'operatore ha contestato l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate dall'istante precisando che nessuna anomalia è stata riscontrata nella gestione del trasloco dei servizi e che comunque l'istante (peraltro ancora attivo e a cui carico grava un insoluto pari ad euro 245,81), non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano comportare una dichiarazione di responsabilità di Vodafone. L'operatore ha rappresentato di aver regolarmente comunicato all'istante l'impossibilità di procedere con l'espletamento del trasloco de quo a causa di impedimenti tecnici; nella memoria ha inoltre precisato che la struttura a sostegno del servizio risulta essere di competenza di Tim. In merito al richiesto indennizzo, l'operatore ha chiesto il rigetto della relativa domanda rilevando (richiamando numerose Delibere dell'AGCOM i.e., n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n. 65/15/CIR, n. 22/16/CIR) che il riconoscimento degli indennizzi è subordinato all'accertamento della effettiva responsabilità del gestore a far data dalla prima segnalazione provata agli atti dall'Istante che rileva anche ai fini della determinazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile. L'operatore ha inoltre eccepito che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata ex art. 1227 c.c. poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno non essendosi attivato positivamente secondo le regole della correttezza e della buona fede, ex art. 1175 c.c., con il limite delle attività che non siano gravose oltre misura (Cass. Civ. Sez. I, 12439/91). Ha inoltre richiamato le Sezioni Unite della Cassazione che, in relazione al grado di colpa in cui si attua la negligenza del creditore, hanno affermato come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato; principio recepito anche dall'AGCOM. L'operatore ha infine eccepito l'inammissibilità ai sensi dell'articolo 20, comma 4, Delibera 353/2019/CONS, della richiesta di risarcimento del danno di euro 5.000,00, espressamente esclusa dalla normativa AGCOM e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso anche per difetto di qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Pertanto, ha concluso chiedendo l'integrale rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa

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. Rispetto alla eccezione sollevata dall'operatore sulla inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno, si rileva come l'art 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica ed utenti, escluda ogni richiesta risarcitoria, limitandosi agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Cionondimeno la domanda può ragionevolmente interpretarsi quale richiesta di liquidazione dei previsti titoli di indennizzo, in conseguenza dell'eventuale accertamento di inadempimenti, in un'ottica di economia procedimentale, nonché in ragione del carattere vincolato della presente pronuncia che demanda all'Autorità adita l'individuazione delle fattispecie indennizzabili. Privo di pregio in quanto clausola di stile, il rilevato difetto di imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM. Sempre in via preliminare, deve essere rigettata la domanda sub i), in quanto esula dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione. Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la domanda di indennizzo sub ii), merita accoglimento nei termini di seguito precisati e motivati. Dalla documentazione prodotta in atti dall'utente, risulta che in effetti era stata regolarmente presentata e presa in carico dall'operatore la richiesta di trasloco della linea; tuttavia, non può non rilevarsi l'incongruenza tra le date: infatti la mail inviata in merito dalla Vodafone è datata 6 giugno 2019, mentre l'istante dichiara di aver richiesto il trasloco in data 11 giugno 2019. In effetti, sebbene l'istante abbia prodotto copiosa documentazione a sostegno dell'an e del quomodo delle sue doglianze, non risulta sempre idonea. Basti infatti rilevare che sebbene l'istante abbia prodotto i reclami inviati via pec all'operatore sin dal 17 luglio 2019 (giorno successivo alla data richiesta per l'effettuazione del trasloco, come risultante dalla mail inviata dall'operatore in data 6 giugno 2019), ha tuttavia allegato la ricevuta di consegna dei soli reclami inviati in data 4 settembre 2019, 20 ottobre 2019, 23 aprile 2020 e 31 agosto 2020 (questi ultimi tre, peraltro, relativi alla contestazione delle fatture emesse sulla linea mai traslocata). Dalla pec inviata dalla Vodafone in data 28 agosto 2019, risulta comunque che il reclamo del 20 agosto 2019 è stato ricevuto dall'operatore. In base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, e secondo il consolidato orientamento dell'AGCOM, 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 trasloco della linea rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni generali 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 non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa

dell'operatore. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione così come di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" a "cause di natura tecnica", bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere la problematica per metterlo in grado di trovare eventuali alternative. Tale informazione non risulta però essere stata fornita, pertanto deve riconoscersi in capo all'utente un diritto all'indennizzo. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati; in caso contrario l'utente ha diritto ad un indennizzo. Né, nel caso di specie, può imputarsi alcuna responsabilità ex art. 1227 c.c. all'istante, in quanto la documentazione prodotta in atti dimostra come l'utente si sia attivato ed abbia cooperato per quanto nelle sue facoltà per risolvere la questione e non possa certo essere definita come causa concorrente dell'evento di danno. Pertanto, l'operatore è tenuto a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'art. 4, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera 353/2019/CONS per il periodo dal 17 luglio 2019 (giorno successivo alla data, non contestata dall'operatore, entro la quale avrebbe dovuto essere effettuato il trasloco della linea), al 4 settembre 2019, data in cui Vodafone informava l'istante di non poter dare seguito alla richiesta (senza peraltro, si ripete, precisarne le cause) e che il contratto doveva ritenersi risolto, i.e. euro 15,00 pro die (trattandosi di utenza d'affari) per 50 giorni, pari ad un totale di euro 750,00. Per quanto attiene alla contestazione delle fatture emesse durante il periodo di ritardato trasloco della linea e sino alla disattivazione/cessazione del contratto, sia pure a fronte di un servizio non usufruito e per quanto non oggetto di specifica domanda, si rileva che la Carta dei servizi dell'operatore e le condizioni generali di contratto prevedono unicamente la corresponsione di un indennizzo per il ritardo nel trasloco dell'utenza. Ciò in quanto il trasloco dell'utenza è gestito dall'operatore con modalità diverse dall'attivazione di un nuovo impianto, con relativa assegnazione di un nuovo numero telefonico. Nel trasloco l'operatore si impegna, ove tecnicamente possibile, a non cessare il vecchio numero telefonico dell'utente ma a mantenerlo attivo nella nuova abitazione. Ne deriva che resta in vita l'originario contratto di abbonamento e, nelle more del trasloco, l'utente è tenuto al pagamento del relativo canone, salvo indennizzo per le ipotesi di ritardo. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla PXXX confronti della società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile-Teletu), che, pertanto, è tenuta a corrispondere all'istante l'importo di € 750,00 a titolo di indennizzo ex art. 4, comma 1 dell'Allegato A alla Delibera 353/2019/CONS. 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, 27 – 01 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to