

DELIBERA 137/2023/CRL/UD del 27/03/2023
MXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE- TELETU)
(GU14/182089/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/03/2023;

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 MXX del 01/10/2019 acquisita con protocollo n. 0415306 del 01/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società MXXX nel prosieguo anche MXXX, lamenta nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile - TeleTu), nel prosieguo Vodafone, una serie di disservizi, riscontrati lato fonia ed ADSL, sulle linee nn. 06.2005xxx, 06.201xxx e 06.6483xxx, a sé intestate nei periodi 24.10.2018 – 29.10.2018, 13.11.2018 – 15.11.2018, 23.11.2018 – 29.11.2018, 05.12.2018 e 10.12.2018. Deduce, sul punto, di aver contestato regolarmente i disservizi, come da reclamo PEC che allega all'istanza. Formulava, quindi, istanza di definizione nei confronti di Vodafone al fine di ottenere l'accoglimento delle seguenti richieste: “annullamento pretesa creditoria, indennizzo per interruzione della linea voce e adsl, indennizzo per mancata risposta a PEC”, per un totale di € 800,00. A supporto delle proprie argomentazioni, deposita solo i prescritti documenti.

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. In particolare, l'operatore ha evidenziato, contrariamente a quanto asserito in istanza, di aver provveduto ad eseguire ogni opportuno intervento sulle utenze oggetto di controversia, avendo “gestito regolarmente, e nei tempi tecnici previsti dalla normativa di settore, le segnalazioni inviate dalla MXXX provvedendo a chiudere positivamente i ticket tecnici”. A riprova di ciò, vi è la stessa fattura emesse con riferimento al/i periodo/i oggetto di disservizio attestante l'erogazione del servizio. Si contesta, per converso, che MXXX ha omesso ingiustificatamente il pagamento di tutte le fatture, sebbene recanti traffico telefonico, ammontanti complessivamente ad € 2.555,92. A supporto delle proprie argomentazioni, allegava i ticket tecnici relativi alle linee de quibus e le fatture nn. AIxxx del 19.12.2018, ALxxx del 20.02.2019, ALxxx del 19.04.2019, ALxxx del 19.06.2019, ALxxx del 21.08.2019, ALxxx del 19.10.2019 e ALxxx del 20.11.2019.

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 parzialmente accolte nei limiti e 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. Tuttavia, 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), con conseguente applicazione, nel caso di specie, dell'art. 14, co. 4, All. A, delibera n. 347/18/CONS. Nel caso che ci occupa, MXXX lamenta genericamente di aver trasmesso a Vodafone un reclamo PEC, rimasto inevaso, ma è altresì provata per tabulas dello stesso operatore la diligenza dell'utente finale al riguardo, stante l'apertura dei ticket tecnici (cfr. all. 7) del fascicolo istruttorio). Dalle note riportate, si evince però, contrariamente a quanto asserisce l'operatore, che la problematica segnalata non è stata risolta, attese le frequenti disconnessioni e cadute di linea subite dalla Vodafone Station (più volte c.d. "irraggiungibile") dovute al degrado asimmetrico FTTC che determinava l'apertura, a propria volta, di un ticket tecnico presso Telecom. Ne viene che l'addebito concernente la pretesa mancata risoluzione del disservizio è fondato, in quanto Vodafone è sì intervenuta a supporto del cliente ma non in maniera risolutiva né, a quanto consta, Telecom ha mai fornito riscontro ad OLO, il quale talvolta era persino impossibilitato a ricontattare l'utente per aggiornarlo sullo stato della lavorazione. La relativa domanda di indennizzo è, quindi, meritevole di accoglimento, ben potendosi considerare i contatti telefonici con il Servizio Clienti rilevanti ai fini dell'art. 14, co. 4, All. A, delibera 347/18/CONS, e, tenuto conto delle esigenze datate 24.10.2018 – 30.10.2018, 7.11.2018 – 17.11.2018, 13.11.2018 – 21.11.2018, 23.11.2018 – 28.11.2018 e 5.12.2018 – 15.12.2018, risulta spettante a MXXX un indennizzo ai sensi degli artt. 5,



co. 2 e 13, co. 2, All. A, delibera 347/18/CONS, calcolato su un periodo di 38 gg., per un totale di € 456,00 (€ 6,00 pro die per ciascun servizio) per ciascuna linea, pari ad un importo complessivo di € 1.368,00. Con riferimento alle residue domande formulate in istanza, vale a dire l'annullamento della pretesa creditoria e l'indennizzo per mancata risposta ai reclami, occorre precisare quanto segue. Dall'analisi della documentazione contenuta nel fascicolo istruttorio, risulta che solo le fatture nn. AIxxx del 19.12.2018 e ALxxx del 20.02.2019 sono di competenza del periodo oggetto di disservizio (cfr. all. 8) e 9) del fascicolo istruttorio) e che, ad ogni buon conto, in esse è presente del traffico telefonico in uscita, a riprova del fatto che il collegamento, seppur perturbato, è stato garantito alla società. Per le restanti (cfr. all. 10), 11), 12), 13) e 14) del fascicolo istruttorio), seppur prive del dettaglio traffico in uscita, MXXX non contesta alcun disservizio a Vodafone, risultando così ingiustificato l'omesso mancato pagamento: gli importi addebitati sono da intendersi dunque pienamente legittimi e dovuti perché richiesti a titolo di corrispettivo a fronte dell'erogazione di un servizio. A ben vedere, solo la fattura n. ALxxx del 20.11.2019, di importo pari ad € 1.601,40, può essere oggetto parziale di storno, per ragioni totalmente differenti rispetto a quanto dedotto in questa sede (cfr. 14) del fascicolo istruttorio). L'addebito di € 942,62, richiesto quale corrispettivo di recesso anticipato dei due pacchetti connettività, non è dovuto perché in contrasto con la disciplina di settore, la quale vieta che l'utente, in caso di cessazione anticipata di un contratto prevedente una durata minima, sia gravato di costi eccessivi e che i meccanismi di "uscita" del cliente siano talmente onerosi da rappresentare un deterrente alla migrazione verso altro operatore o alla cessazione del contratto. L'art. 1, co. 3, del d.l. 7/07 (c.d. Bersani-bis), convertito con modificazioni in l. 40/07, oltre a confermare il principio generale secondo cui non possono essere imputate agli utenti "spese non giustificate da costi degli operatori" ha specificato che le spese di recesso devono essere "commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio". Inoltre, nel caso di contratti che includono offerte promozionali, a seguito dell'introduzione dell'art. 1, co. 3-ter, è altresì necessario che gli eventuali costi per il recesso anticipato siano anche "equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta", tema rispetto a cui l'Agcom, in quanto autorità deputata anche alla vigilanza del mercato, ha adottato delle apposite "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza". Ne segue che ogni iniziativa intrapresa dall'operatore in senso difforme rispetto a tali criteri deve essere considerata illegittima e, per tale motivo, non possono ritenersi dovuti gli importi addebitati a titolo di corrispettivo per recesso/risoluzione anticipata, come nel caso di specie. Infine, il reclamo che MXXX deduce di aver genericamente indirizzato a Vodafone, precisando di allegarlo - ma non vi è prova - all'istanza di definizione, risulta invero depositato in fase di conciliazione. Ebbene, esso non solo ha ad oggetto un addebito diverso dal disservizio sopra citato, ma è stato correttamente e tempestivamente riscontrato in data 14.01.2019 tramite PEC, così come prova lo stesso istante. Pertanto, non sussiste alcun diritto all'indennizzo per mancata risposta ai reclami, non avendo la società istante provato l'esistenza di ulteriori segnalazioni scritte né circostanziato, in termini di tempo e di luogo, l'effettivo inoltro all'operatore (cfr. Delibera L/209/15/CRL/UD; si vedano

inoltre Delibera DL/208/15/CRL, ai sensi della quale "la mancata indicazione da parte dell'utente della data del reclamo telefonico preclude l'accertamento di un eventuale ritardo nella risposta"; e Delibera DL/186/15/CRL, secondo cui, "il reclamo non può ritenersi validamente avanzato", non essendoci "prova dell'inoltro mediante A/R, cioè secondo la modalità prescritta"), con conseguente rigetto della relativa domanda. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'accoglimento parziale dell'istanza di MXXX nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile – TeleTu), che, pertanto, è tenuta a stornare la somma di € 942,62 dalla fattura n. ALxxx, per quanto in narrativa, nonché a corrispondere all'istante la somma di € 1.368,00, maggiorata degli interessi legali dalla domanda fino al soddisfo. 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 – 03 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to