



CORECOM Lazio



DETERMINA Fascicolo n. GU14/392980/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Fxxx

A. - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 dell’utente Fxxx A., del 12/02/2021 acquisita con protocollo n. 0075982 del 12/02/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare del codice cliente Vodafone n. 5105584255, a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza GU14 del 12.02.2021 ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando in sintesi quanto segue: a) che dalla data del 18/03/2018 al 23/11/2020 la linea dati internet dell’utente risultava discontinua nonchè intermittente; b) inoltre, in alcuni periodi della giornata, anche per diverse ore, la linea risultava del tutto assente, con impossibilità quindi di

effettuare connessioni. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: i. l'indennizzo per malfunzionamento del servizio; ii. lo storno e/o rimborso delle fatture per la parte del servizio non fruita; iii. l'indennizzo per mancata risposta a reclamo; iv. il risarcimento dei danni. Nello specifico, l'utente richiede la corresponsione di indennizzi per complessivi € 3.399,00.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., con memoria del 13.07.2021, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare: a. In via preliminare l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione b. l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. c. in particolare, l'operatore eccepisce che l'utente si limita, meramente, ad indicare un arco temporale nel quale si sarebbero verificate varie tipologie di disservizi che, semplicemente, elenca in via del tutto generica d. Vodafone, pertanto, contesta le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi nonché avendo risolto positivamente, entro le tempistiche previste dalla normativa di settore, tutte le segnalazioni inviate dall'utente, allegando schermate del proprio sistema a prova di ciò; e. che, al contrario, l'istante non avrebbe prodotto prove relativamente alla sua richiesta; f. da ultimo, l'operatore evidenzia l'assenza di reclami. L'operatore Vodafone Italia S.p.A. ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza e per il conseguente rigetto della stessa.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste formulate dall'istante possano trovare solo parziale accoglimento. In via preliminare, deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Vodafone S.p.A. nella sua memoria di costituzione, circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione. La parte che eccepisce la inammissibilità delle avverse richieste ha l'onere quantomeno di indicare le richieste contestate, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità delle domande possano oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità; al contrario, in caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano alcun accertamento d'ufficio (v. Delibera Agcom n. 36/16/CIR). Con la richiesta sub i., l'istante ha chiesto la corresponsione dell'indennizzo per il malfunzionamento del servizio di navigazione internet in relazione alla propria utenza dal 18/03/2018 al 23/11/2020. La richiesta è fondata nei termini quantitativi che seguono. In tema di ripartizione dell'onere della prova, in base alla interpretazione giurisprudenziale dell'art. 1218 c.c., nonché a quanto affermato ripetutamente dall'Agcom (si v., ex plurimis, delibera n. 529/09/CONS), in fase di definizione il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, può limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti e 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 caso in esame, l'istante ha allegato di aver subito disservizi sulla propria utenza per il periodo sopra riferito dal 18.03.2018 al 23.11.2020. Il primo ed unico reclamo, del 19.4.2019, è di circa un anno dopo il presunto primo disservizio del 18.3.2018. L'operatore, pur contestando la realtà del malfunzionamento tecnico, evidenziandone la genericità, ha allegato, sotto il profilo probatorio, un elenco riassuntivo dei disservizi che durante il suddetto periodo sono risultati, invero, come segnalati dall'utente; tali segnalazioni, tutte relative alla cattiva qualità del servizio internet, sono state inviate e risolte secondo le seguenti tempistiche (data inizio problema - data di risoluzione): 18.3.2019 – 19.03.2019 (1 gg); 27.3.2019 – 4.4.2019 (8 gg); 13.4.2019 – 19.4.2019 (6 gg); 5.9.2019 – 7.9.2019 (2 gg); 16.10.2019 – 17.10.2019 (1 gg); 5.11.2019 – 8.11.2019 (3 gg). L'istante non ha ritenuto di replicare sul punto nel termine per la presentazione della memoria di replica, sicché la precisazione dell'arco temporale resa dall'operatore può ritenersi ammessa, in virtù del generale principio di non contestazione (arg. ex art. 115, comma 1, c.p.c.), applicabile anche alla procedura di definizione davanti al Corecom pure nei riguardi degli utenti (cfr. Corecom Lazio Delibera n. 23/12). E' pertanto dovuto, in favore dell'istante, l'indennizzo regolamentare da malfunzionamento del servizio nei termini di cui sopra. Quanto alla determinazione dell'indennizzo, deve farsi riferimento a quanto prevede l'art. 6, comma 2, delibera Agcom n. 203/18/CONS: "Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento". Significativo è anche quanto prevede l'art.

13, comma 1, cit.: “Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell’indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell’utente”. Orbene, nel caso in esame, considerando i periodi sopra identificati di inizio e cessazione delle problematiche connesse alla discontinua erogazione del servizio internet (per un totale di 21 gg), applicando l’indennizzo previsto dalla delibera citata pari a € 3,00 pro die, ne deriva che l’operatore deve corrispondere all’istante la somma complessiva di € 63,00 (3,00 euro x 21 gg). Quanto all’istanza sub ii., l’utente ha chiesto lo storno e/o rimborso delle fatture per la parte del servizio non fruita nel periodo di disservizio. L’istanza va disattesa in quanto l’utente ha omesso di allegare le fatture in relazione ai periodi per i quali richiede lo storno/rimborso. Infatti, è insegnamento costante, infatti, che, in ipotesi di richiesta di storno ovvero di rimborso di importi fatturati, sulla parte istante grava l’onere di depositare tutte le fatture contestate. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l’istanza risulta generica e indeterminata “... stante l’impossibilità di accertare l’“an”, il “quomodo” ed il “quantum” della fatturazione asseritamente indebita” (ex multis v. Delibera Agcom n. 73/17/ CONS; cfr., altresì, per una fattispecie simile, Corecom Calabria Delibera n. 55/11; nonché Agcom Delibera n. 70/12/CIR, secondo cui in caso di richiesta di rimborso grava sull’utente la prova dei pagamenti nonché delle contestazioni delle fatture). Con l’istanza sub iii., l’utente domanda invece l’indennizzo per mancata risposta a reclamo. L’istanza va accolta quanto al reclamo in atti del 9.4.2019 al quale non risulta che il gestore abbia mai fornito risposta e per il quale è tenuto a corrispondere l’indennizzo nella misura massima di € 300,00. Con l’istanza sub iv., l’utente ha invece richiesto il risarcimento dei danni. La domanda è inammissibile perchè esorbita dalle competenze del Corecom. Costituisce principio consolidato (v. su tutti il punto III.1.3. delle Linee Guida approvate con delibera Agcom 276/13/CONS), che, non rientrando il risarcimento del danno nel possibile oggetto delle pronunce del procedimento di definizione (delineato tassativamente dall’art. 20, comma 4, All. A, delibera Agcom n. 203/18/CONS), solo se nell’istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto all’indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte. Nel caso in cui, invece, la parte richieda sia la liquidazione dell’indennizzo che dei danni, in sede di pronuncia la domanda di danni deve essere dichiarata inammissibile. Nella vicenda in esame, l’istante con il formulario GU14 ha richiesto sia l’indennizzo regolamentare per malfunzionamento del servizio, sia il risarcimento del danno che assume aver patito. Pertanto, la richiesta di danni va dichiarata inammissibile perché esorbitante rispetto al possibile contenuto dei provvedimenti di definizione, ristretto alle sole richieste di rimborsi e di indennizzi, nonché alla cessazione delle condotte lesive dell’operatore (cfr. art. 20, comma 4, All. A, delibera Agcom n. 203/18/CONS).

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell’istanza del 12/02/2021, è tenuta a corrispondere all’istante la somma di € 63,00, a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio nonché la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

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, come richiamato dall’articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell’articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell’Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura

Roberto Rizzi

f.to