

DELIBERA N. *41/2022*

(GU14/415491/2021)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 17/03/2022;

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;

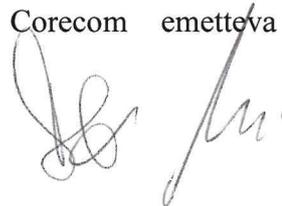
VISTA l’istanza di  del 16/04/2021 acquisita con protocollo n. 0182640 del 16/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Si riporta la posizione dell’istante così come formulata dallo stesso: “L’istante, in data 31/07/2019, stipulava contratto con Vodafone per l’attivazione di una nuova utenza (codice pratica 91316811) e richiedeva l’attivazione dei servizi fonia e fibra. Nonostante i profusi solleciti (All.1), i servizi non venivano attivati. L’utente, pertanto, sporgeva reclamo con pec del 02/01/2020 (All.2), lamentando il disagio subito e richiedendo copia del Vocal Order, ma senza sortire alcun effetto. In data 29/01/2020 il ricorrente avviava procedimento GU5/236233/2020. In data 05/02/2020 il Corecom emetteva





Provvedimento Temporaneo. I servizi venivano attivati, con grave ritardo, solo in data 27/03/2020, come peraltro confermato dalla stessa Vodafone con apposita comunicazione ex Art.5. L'utente delegava l'associazione Unione dei Consumatori per essere rappresentata e difesa in ogni fase e grado della procedura (All.3).” Richieste: Indennizzo per RITARDATA ATTIVAZIONE DEI SERVIZI FONIA e FIBRA, ex Art. 4 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 30/09/2019 al 27/03/2020, per un totale di 180 giorni; Indennizzo per MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI, ex Art. 12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 18/02/2020 ad oggi, per un totale di 424 giorni; Annullamento eventuali morosità pendenti; Rimborso spese di procedura ed assistenza quantificate in euro 106,00 (All.4) L'istante quantifica i rimborsi e indennizzi richiesti in €. 3550.0;

2. La posizione dell'operatore

La Vodafone S.p.A. , preliminarmente eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nell'istanza di definizione che non coincidano con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Nel merito impugna tutto quanto sostenuto dall'istante, ritenendo di aver correttamente gestito la posizione dell'utente, secondo la normativa contrattuale e che qualsiasi ritardo è imputabile all'utente. Aggiunge di non aver ricevuto alcuna contestazione circa presunti disservizi tecnici e ritiene che, in ogni caso, vi sia una responsabilità dell'utente, il quale, usando la normale diligenza avrebbe potuto evitare i danni lamentati. Per completezza aggiunge che l'utente è attualmente attivo e non risulta presente alcun insoluto;

3. Motivazione della decisione

Sulla base dell'istruttoria svolta dall' avv. [REDACTED] preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. L'eccezione di inammissibilità ed improponibilità delle richieste formulata dalla Vodafone, non può essere accolta in quanto anche qualora l'utente non abbia compilato in modo diligente il formulario per la proposizione dell'istanza di definizione della controversia, non descrivendo chiaramente i fatti e non formulando in maniera specifica le proprie richieste, la domanda deve comunque ritenersi ammissibile e procedibile, in forza di quanto disposto dall'allegato A della delibera Agcom n. 529/09/CONS “Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, al cui punto III.1.2. “Contenuto e qualificazione delle istanze” si prevede che “in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare”. Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisate. L'istante chiede un indennizzo per ritardata attivazione dei servizi fonia e fibra ex art. 4 comma 1 e 2 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, Tale richiesta è fondata per i seguenti motivi. 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 Cass, 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 alle 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. Nel merito, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, espresso in svariate pronunce, 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 all'attivazione della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni 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 a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati, avendo, in caso contrario, l'utente diritto ad un indennizzo. Nella fattispecie spettava dunque all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito all'attivazione richiesta nei tempi contrattualmente convenuti, o di provare che il ritardo è stato determinato da circostanze o da problematiche tecniche o da difficoltà a lui non imputabili. In proposito, la Società Vodafone deduce che il cliente, si è reso irreperibile in fase di attivazione della nuova linea, rinunciando all'attivazione di entrambi i servizi. Tuttavia tale affermazione non trova riscontro nelle risultanze istruttorie. Né si può ritenere sufficiente provata tale circostanza dalla schermata allegata dall'operatore in quanto quest'ultima è un documento proveniente dall'operatore, dunque, non idoneo a dimostrare la volontà dell'utente di rinunciare al servizio. Del resto, con procedimento GU5/236233 l'utente ha chiesto al Corecom l'emissione di un provvedimento temporaneo insistendo nel chiedere l'attivazione del servizio. Dall'istruttoria relativa al presente procedimento è risultato che l'utente il 31/07/2019 ha stipulato un contratto con la Vodafone per l'attivazione di una nuova utenza (circostanza non smentita dall'Operatore). Dal sito web dell'operatore si evince che per l'attivazione



di una linea telefonica è previsto un minimo di 20 giorni ad un massimo di 60 giorni Sia i reclami inoltrati dall'utente sia la documentazione prodotta dall'operatore, confermano che l'attivazione della linea è avvenuta con grande ritardo e solo a seguito dell'intervento del Corecom con l'emissione del provvedimento temporaneo e l'operatore non ha, in alcun modo, dimostrato che l'inadempimento sia dipeso da causa a lui non imputabile, ma si è limitato ad asserire una serie di giustificazioni che non possono essere ritenute valide, come affermato precedentemente. Si ritiene pertanto che la condotta dell'operatore Vodafone SPA non sia stata conforme agli obblighi normativi, non avendo dimostrato cause esimenti della sua responsabilità nella tardiva attivazione dell'utenza, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo. Alla luce di ciò, si riconosce all'istante il diritto all'indennizzo di cui all'art 4, commi 1 e 2, del Regolamento indennizzi approvato con delibera n. 347/18/CONS per cui: "Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo" (comma 1). "L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi."(comma 2). Quanto all'applicazione dell'art.1227c.c. al caso di specie, invocata dall'operatore per comportamento non diligente dell'utente, ostano al suo accoglimento la circostanza che l'operatore non ha provato di avere informato l'utente che il ritardo nell'attivazione fosse dipeso dal presunto comportamento ostatico dello stesso e, di conseguenza, non lo ha messo nella condizione di porvi agevolmente e preventivamente rimedio, senza incorrere in un ritardo del servizio. Per quanto attiene il quantum di indennizzo, correttamente è stato circoscritto dall'istante dal 30/09/2019 (60 giorni dopo la sottoscrizione del contratto) al 27/03/2020 (data di attivazione dei servizi). Motivo per cui l'arco temporale indennizzabile è di 180 giorni e per il servizio fonia e per il servizio fibra (€ 7,50 x 180 giorni = € 1350 - x 2 servizi) per un importo complessivo di € 2700,00. La richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo non può essere accolta. L'istante, infatti, richiede l'indennizzo per mancata risposta al reclamo indicando come dies ad quo la data del 18/02/2020, che si presume essere la richiesta di attivazione dei servizi in seguito al provvedimento ex art. 5, ma lo stesso utente conferma la data di attivazione in data 27/03/2020, di conseguenza l'Operatore ha dato riscontro al reclamo per facta concludentia nei tempi previsti dalla normativa. Relativamente alla richiesta di rimborso delle spese di procedura si precisa che la richiesta medesima non può essere accolta, stante la totale gratuità della procedura ed essendo solo facoltativa l'assistenza legale, nonostante l'allegazione agli atti di una fattura pro forma, che non può però essere considerata come prova di eventuali spese sostenute per questa specifica procedura;

DELIBERA



Articolo 1

1. Si conclude, pertanto, per il parziale accoglimento dell'istanza e, pertanto, la società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere per i motivi in premessa in favore dell'istante l'importo complessivo di €. 2.700,00 (duemilasettecento,00) mediante bonifico/assegno circolare all'istante nel termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto. Ogni altra richiesta è rigettata per i motivi in premessa.

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

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio