

DELIBERA 058/2024/CRL/UD del 05/04/2024
RETTIFICA DELLA DELIBERAZIONE 230/2023/CRL/UD del 10/05/2023
K. Vxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/268086/2020)
Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 05/04/2024;

PREMESSO CHE:

- Con deliberazione n. 230/2023 del 10.05.2023, il Comitato del Corecom Lazio ha deciso il procedimento di “definizione” pendente tra l’utente K. Vxxx e l’operatore VODAFONE SPA recante numero GU14 268086/2020.
- In data 13.06.2023, il Gestore, per il tramite del delegato, Avv. Antonio Donato Monaco, ha richiesto con pec, la rettifica della deliberazione in quanto le motivazioni ivi indicate sono, sostanzialmente, illegittime ed errate in quanto identiche a quelle presenti nella Delibera emessa in relazione al procedimento GU14/355267/2020 per il Dott. Maurizio Martini.
- Verificato che si è trattato di un mero errore materiale commesso nel caricamento del procedimento decisorio sulla piattaforma Conciliaweb.

CONSIDERATO CHE

- Occorre, pertanto, procedere alla rettifica della deliberazione n. 230/2023/CRL del 10.05.2023, che viene sostituita come segue:

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 05/04/2024;

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 K. Vxxx del 16/04/2020 acquisita con protocollo n. 0167451 del 16/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 16/4/2020, contro Vodafone Italia spa, l'istante lamentava quanto segue "La sottoscritta alla fine del mese di ottobre 2019 veniva contattata dal Vostro servizio clienti che proponeva alla scrivente di passare a Vodafone la linea telefonica fissa 07xxxxxxxxx offrendo chiamate illimitate verso tutti i numeri fissi e verso tutti i cellulari e il collegamento ad internet con fibra. La sottoscritta acconsentiva a detto passaggio nei termini della detta offerta e pertanto dal 31/10/2019 diveniva una cliente Vodafone. Sin da subito il collegamento ad internet era inesistente essendo pari ad 1,6/1,7 circa mbps in download e 0,3/0,4 circa in upload, quindi la sottoscritta era impossibilitata a navigare su internet, come riscontrato dal Vostro servizio clienti che veniva contattato immediatamente al fine di segnalare detto disservizio. Soltanto alla fine del mese di dicembre 2019, a seguito dell'ennesima telefonata della scrivente sempre al fine di comunicare il perdurare del disservizio, il Vostro servizio clienti proponeva alla sottoscritta di passare ad internet con fibra ammettendo che fino a quel momento non era stata fornito, all'insaputa della scrivente, il collegamento ad internet con fibra ma soltanto una mera linea internet ADSL con velocità di navigazione pari a zero. A gennaio del 2020 la sottoscritta riceveva la Vostra fattura per l'importo di € 45,95 con scadenza all'08/01/2020 relativa al periodo 13/11-15/12 che su indicazione del Vostro servizio clienti non pagava in quanto veniva comunicato alla scrivente che tale fattura sarebbe stata sospesa e stornata riconoscendo che nulla era dovuto da Vodafone a causa di tutto il disservizio che già vi era stato e che perdurava. A seguito del passaggio a internet con fibra, permanendo l'assenza di collegamento ad internet, la sottoscritta contattava nuovamente il Vostro servizio clienti che ammetteva che il collegamento ad internet con fibra non si sarebbe mai potuto attivare sulla linea telefonica 0776818145 e quindi non si sarebbe mai potuto avere il collegamento ad internet perché nella zona ove si trova la detta linea telefonica intestata alla scrivente le linee nella disponibilità di Vodafone SONO SATURE. Ma vi è di più. Non avendo la sottoscritta pagato, su indicazione del Vostro servizio clienti, la fattura

di cui sopra, in data 05/02/2020 si ritrovava anche la linea telefonica sospesa per mancato pagamento della citata fattura. Ad oggi la detta linea telefonica 07xxxxxxxxx ancora è sospesa e pertanto ne richiedo l'immediato ripristino. E' evidente che sin dal mese di ottobre 2019 l'offerta da Voi venduta non avrebbe mai potuto essere proposta in quanto Vodafone sin dall'inizio ben conosceva la situazione in ordine alla disponibilità delle Sue linee nella zona in cui si trova la sottoscritta. Oltretutto ciò veniva ammesso da Voi soltanto alla fine di gennaio precisando che la situazione non sarebbe potuta mai essere risolta".

Richiedeva pertanto lo storno della fattura n. AL24498120 del 19/12/2019 di € 45,95 relativa al periodo 13/11/2019 - 15/12/2019 e della fattura n. AM03687550 del 20/02/2020 di € 121,20 relativa al periodo 16/12/2019 - 15/02/2020 oltre ad un indennizzo di euro 3000,00 per impossibilità di utilizzo internet e telefono considerando che nei locali serviti dall'utenza la sottoscritta esercita anche la propria attività professionale.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore Vodafone Italia spa, ritualmente costituitosi nel procedimento a mezzo memoria difensiva di parte, eccepiva: "Vodafone evidenzia, in primis, l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. Corre l'obbligo, oltre a ciò, porre nella massima attenzione la circostanza afferente alla carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio subito dall'istante. Invero l'utente si limita ad indicare un arco temporale nel quale si sarebbero verificate varie tipologie di disservizi che elenca in via del tutto generica. 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. Né, tanto meno, l'utente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. E', quindi, palese il mancato adempimento da parte ricorrente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore. Per mero tuziorismo difensivo, inoltre, si pone in rilievo che la presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi o altro assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. Si richiama, a tal riguardo, l'approfondita raccolta di provvedimenti emanati dall'Agcom che confermano l'orientamento, ormai consolidato, secondo il quale gli indennizzi, nei casi in cui sia stata accertata l'effettiva responsabilità del gestore, devono essere riconosciuti a far data dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n. 65/15/CIR, n. 22/16/CIR). È d'uopo, oltre a ciò, citare la Delibera n. 59/18/CIR con la quale l'Agcom, rigettando una domanda di indennizzo per disservizi, stabilisce che: "viceversa, non si ritiene di accogliere le richieste sub iii. e iv. in quanto al fascicolo non vi è prova che la società XXX, titolare del rapporto contrattuale con Telecom Italia S.p.A., abbia tempestivamente, ovvero 3 in costanza di disservizio, segnalato la problematica all'operatore. In particolare, non è dimostrato l'invio del reclamo datato 4 aprile 2016, pertanto valgono le considerazioni costantemente espresse dall'Autorità secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del

disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi". La presenza di reclami è, altresì, dirimente ai fini della delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile. In una recentissima pronuncia, difatti, l'Agcom, pur accogliendo in modo parziale le richieste di indennizzo dell'utente, le ha circoscritte proprio sulla base della presenza dei reclami: "tuttavia, benché l'istante lamenti la sospensione dei servizi a far data dal 10 dicembre 2016, il primo reclamo in atti è datato 7 marzo 2017, solo il 16 marzo seguente il Sig. XXX ha provveduto al pagamento parziale dell'insoluto e il 20 marzo 2017 ha depositato presso il CO-RECOM competente l'istanza per l'adozione di un provvedimento urgente di riattivazione della linea su rete Tiscali Italia S.r.l. Ciò stante, sebbene si ritenga Vodafone Italia S.p.A. responsabile della sospensione della linea in assenza di preavviso, l'individuazione del dies a quo ai fini del calcolo del relativo indennizzo non può coincidere con la data del 10 dicembre 2016 in quanto la rilevata inerzia dell'istante, a fronte del disservizio di cui si duole, contraddice la sussistenza di un interesse concreto all'ottenimento puntuale della prestazione. Pertanto, nonostante Vodafone Italia S.p.A. non abbia dimostrato il regolare funzionamento dei servizi nel periodo compreso dal dicembre 2016 al luglio 2017, si osserva che la documentazione depositata dall'istante non prova il contrario, ma anzi l'inoperosità dell'utente antecedentemente al mese di 4 marzo 2017 rileva sotto il profilo del principio giuridico del concorso del fatto colposo del creditore di cui all'articolo 1227 del codice civile, espressamente richiamato anche nelle Linee Guida di cui sopra. Nel caso di specie, infatti, premesso che al fascicolo non risultano reclami aventi a oggetto contestazioni delle fatture insolute, può ritenersi che l'istante, creditore dell'indennizzo da inadempimento, non ha usato l'ordinaria diligenza per evitare la causazione del disservizio di cui si duole in quanto ha provveduto al pagamento parziale dell'insoluto solo nel mese di marzo 2017. Analoghe considerazioni valgono in merito all'individuazione del dies ad quem. Infatti, nonostante l'utente adduca che sino al mese di luglio 2017 la linea non era stata riattivata, si rileva che dopo l'adozione del provvedimento temporaneo adottato dal CO-RECOM Campania, in data 28 marzo 2017, non risultano ulteriori reclami di disservizio, pertanto nulla testimonia il persistere dello stesso". In virtù di quanto sopra esposto, pertanto, la domanda di indennizzo avanzata dovrà essere necessariamente rigettata. Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. In ultima analisi si eccepisce che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. L'art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare

il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza". Secondo l'orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, invero, l'ordinaria diligenza sopra citata si specifica nell'attivarsi 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). In relazione, poi, al grado di colpa in cui si attua la negligenza del creditore, deve essere rilevato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato. L'Agcom, quindi, ha recepito il summenzionato principio, così stabilendo in una recente Delibera: "deve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n.276/13/CONS secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto" (Del. N. 23/17/CIR). Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 589,47".

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.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (*L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria.

Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate.

In merito alla doglianza relativa al presunto malfunzionamento della connessione dati, occorre circoscrivere suddetta doglianza alla fattispecie disciplinata dall'art. 6, comma 2, del Regolamento indennizzi (*"Indennizzo per malfunzionamento del servizio"*). Trattandosi di lentezza e/o malfunzionamento della connessione, l'utente avrebbe dovuto seguire la procedura prevista dal quadro regolamentare costituito dalle Delibere n. 131/06/CSP, 244/08/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, come delineatosi a seguito delle modifiche introdotte dalle delibere 149/07/CSP, 400/10/CONS e 151/12/CONS,

in base al quale sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate.

In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento Adsl. Conseguentemente, l'art. 8, comma 6, della Delibera 244/08/CSP, dedicato alla *“Verifica della qualità di servizio resa ad uso dell'utente finale”* testualmente dispone che *“Qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, un reclamo circostanziato all'operatore, allegandovi la certificazione attestante la misura effettuata, rilasciata per conto dell'Autorità. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata”*.

Stante la decorrenza della messa a disposizione degli utenti finali dello strumento di test di velocità sul sito www.misurainternet.it – Sistema certificato Nemesys (ottobre 2010), le segnalazioni e reclami addotti relativi alla lentezza del collegamento, avrebbero dovuto essere supportati dal previo espletamento da parte dell'utente della procedura di cui al citato art.8 comma 6, Delibera 244/08/CSP.

Mancando agli atti il test Ne.Me.Sys, non sarebbe, in astratto, possibile riconoscere a favore dell'utente alcun indennizzo per l'asserito malfunzionamento del servizio ADSL.

Non si possono però non considerare i reclami agli atti ed in particolare la pec inviata dall'utente al gestore in data 14.2.2020.

Dunque la richiesta di indennizzo per il malfunzionamento del servizio dati può essere accolta. Rileva a tal fine l'art.6 comma 2 , dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS “Regolamento indennizzi” il quale prevede che “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”. Il periodo da considerare a tali fini è di 63 giorni. Il dies a quo è il 14/02/2020, data di disattivazione dell'utenza, il dies ad quem è il 16/04/2020 (data del verbale della conciliazione paritetica). L'indennizzo giornaliero di euro 3,00 andrà dunque moltiplicato per 63 giorni, per complessivi euro 189,00.

Allo stesso modo alla luce della pec di reclamo del 14.2.2020, può essere accolta anche la richiesta di indennizzo per la disattivazione della linea. Per il computo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 5, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS “Regolamento indennizzi”, il quale prevede che “nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi, avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”. Il periodo da considerare a tali fini è di 63 giorni. Il dies a quo è il 14/02/2020, data di disattivazione dell'utenza, il dies ad quem è il 16/04/2020 (data del verbale della conciliazione paritetica). L'indennizzo giornaliero di euro 7,50 andrà dunque moltiplicato per 63 giorni, per complessivi euro 472,50.

Non si accoglie l'eccezione del ricorrente per cui si tratterebbe di un'utenza affari, poichè dalle fatture agli atti si evince che il contratto è residenziale.

Si accoglie invece la richiesta di storno delle fatture n. AL24498120 del 19/12/2019 di € 45,95 e della fattura n. AM03687550 dl 20/02/2020 di € 121,20 relative al periodo di disservizio.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

Vista la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

Di sostituire la deliberazione n. 230/2023/CRL, con la presente, e pertanto

Articolo 1

di accogliere parzialmente l'istanza dell'utente K. Vxxx nei confronti della società Vodafone Italia Spa, che pertanto è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma complessiva di € 661,50, oltre interessi dalla domanda al soddisfo, a norma degli articoli 6, comma 2, e 5, comma 1, del Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS), oltre allo storno integrale dell'insoluto relativo al periodo di disservizio. Si compensano le spese di procedura.

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.

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, 05/04/2024

Il Dirigente

f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini