

DELIBERA N. 339/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
TUDINI / TIM S.P.A. / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/296308/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 04 dicembre 2020;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 631/20/CONS;

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 modificato 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*”, di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Tudini del 10/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di una utenza fissa, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. cliente di Vodafone Italia S.p.A. (d'ora in poi, Vodafone) per l'erogazione dei servizi voce e dati, l'istante è stato costretto più volte a richiedere la rimozione dei cavi telefonici presenti sulla facciata della propria abitazione, stante il pessimo stato di manutenzione dei medesimi e dell'incuria dell'operatore.

b. Il gestore Vodafone, pertanto, invitava parte istante a contattare TIM S.p.A. (proprietario dei cavi stessi) per la rimozione e la messa a terra di tali cavi.

c. L'istante ha inviato quindi diverse segnalazioni al fine di sollecitare un intervento risolutore, ma alcun operatore è intervenuto, nonostante il sig. Tudini avesse anche effettuato la predisposizione degli scavi a proprie spese (realizzazione delle tracce e degli scavi per arrivare al confine del proprio terreno).

d. A causa del protrarsi dello stato di incuria, dal 27.05.2019 sono stati riscontrati numerosi malfunzionamenti sulla linea voce e internet; questi disservizi sono proseguiti fino alla definitiva interruzione del servizio, situazione aggravata dal fatto che all'interno dell'abitazione erano presenti persone affette da invalidità.

e. A tutt'oggi il servizio funziona a tratti, nonostante le rassicurazioni di TIM di un pronto intervento al riguardo.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- ii. indennizzo per malfunzionamento del servizio voce e dati;
- iii. storno/ rimborso totale delle fatture;
- iv. varie ed eventuali.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Vodafone, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue.

«TeleTu, in riferimento alle contestazioni ex adverso avanzate, rileva la correttezza del proprio operato gestionale. Nello specifico, difatti, si rappresenta che in virtù di quanto previsto e statuito dalle condizioni generali di contratto, art. 23: "Il Cliente riconosce ed accetta il fatto che, nell'ambito dei Servizi, il servizio di accesso ad Internet con tecnologia ADSL sarà attivato 2 nel momento in cui si saranno verificate le circostanze di seguito indicate: (i) abilitazione da Telecom Italia (ed eventualmente da altri operatori) della linea telefonica del Cliente alla connessione con tecnologia ADSL (...) Nessuna responsabilità, pertanto, può essere riscontrata nella gestione effettuata dall'odierna scrivente poiché, come palese, la problematica de qua non rientra nella competenza di TeleTu. Non solo. E', invero, altresì opportuno porre in rilievo che il

procedimento ex art. 5 del Regolamento Agcom, avviato dall'utente in data 3.12.2019 ed avente n. 212805/2019, è stato chiuso con apposito provvedimento di rigetto (cfr. all. 2). Il precedente GU5, invece, avente n. 129818/2019, è stato regolarmente gestito da entrambi i gestori come peraltro rilevabile dalle risposte ivi accluse nonché dall'assenza di un eventuale provvedimento temporaneo al riguardo. A ciò si aggiunga, per mero tuziorismo difensivo, che il ticket tecnico aperto in data 3.12.2019 è stato chiuso positivamente il 13.12.2019, come visibile dalla schermata di seguito inserita...Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM...».

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante in quanto infondate in fatto ed in diritto.

L'operatore TIM S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato quanto segue: *«Il presente procedimento di definizione ha ad oggetto questioni e problematiche inerenti aspetti infrastrutturali, con la conseguente incompetenza dell'adito Corecom. È la stessa parte istante, invero, a lamentare la presenza di dei cavi telefonici sulla facciata della propria abitazione, di cui richiede la rimozione...Fermo quanto dedotto al punto che precede, in ogni caso, TIM ritiene opportuno eccepire, comunque, l'inammissibilità di ogni domanda formulata ex adverso, stante la propria totale ed assoluta carenza di legittimazione passiva. Ed invero, all'esito di verifica all'interno dei propri sistemi risulta che l'istante non è cliente TIM. Infatti, la linea indicata in GU14 non risulta attiva con la comparente né, tantomeno, risulta essere oggetto di alcuna richiesta di rientro o migrazione. Nessuna responsabilità è pertanto imputabile a TIM in relazione all'oggetto della presente controversia».*

Sulla base di tali motivazioni l'operatore ha chiesto il rigetto dell'avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto e, comunque, non provata, oltre alla estromissione dal procedimento in epigrafe.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. può ritenersi assorbita dall'indennizzo riconosciuto per il disservizio principale, più favorevole all'utente.

La richiesta dell'istante di cui al punto *sub* ii. può essere accolta, per le motivazioni di seguito riportate.

Dal corredo probatorio presente agli atti risulta incontestato che l'istante abbia più volte segnalato l'interruzione e il malfunzionamento dei servizi relativi alla componente voce e dati, tuttavia l'operatore Vodafone, parte del rapporto contrattuale, non ha prodotto alcuna documentazione dalla quale potesse evincersi un comportamento diligente e collaborativo teso alla risoluzione del disservizio. Al contrario, l'operatore Vodafone, in costanza di rapporto contrattuale, avrebbe dovuto garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'art. 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP; né la medesima Società ha prodotto alcuna prova in ordine alla "particolare complessità" del guasto da riparare o all'imputabilità della

mancata riparazione a cause di forza maggiore, o di essersi accordato con TIM S.p.A. al fine della risoluzione della problematica. Pertanto, nel caso di specie trova applicazione il consolidato orientamento di questa Autorità, in base al quale a fronte del lamentato inadempimento dell'istante sull'operatore grava l'onere della prova contraria volta a dimostrare la diligenza nella esecuzione delle obbligazioni. Invero, l'operatore che non garantisce l'erogazione del servizio secondo quanto promesso, e che non prova di aver posto in essere comportamenti volti a evitare, rimuovere o superare l'ostacolo tecnico, è responsabile nei confronti dell'utente in quanto, ai sensi del combinato normativo degli articoli 1218 e 1256 del Codice civile, si presume, fino a prova contraria, che l'impossibilità sopravvenuta temporanea o definitiva della prestazione stessa sia imputabile al debitore. In proposito, la giurisprudenza di legittimità è costante nel ritenere che l'impossibilità sopravvenuta che libera dall'obbligazione (se definitiva) o che esonera da responsabilità per ritardo (se temporanea), deve essere obiettiva, assoluta e riferibile al contratto e alla prestazione ivi contemplata e deve consistere non in una mera difficoltà, ma in un impedimento, del pari obiettivo e assoluto, tale da non poter essere rimosso (cfr. da ultimo Cassazione civile, sez. II, 30 aprile 2012 n. 6594435 – Cassazione civile, sez. III, 05 agosto 2002 n. 117174).

Per l'effetto, si dispone in capo all'operatore Vodafone l'obbligo di corresponsione dell'indennizzo di cui all'art. 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, relativo alla interruzione del servizio, pari a euro 6,00 *pro die* per ciascuna componente voce e dati, nei periodo decorrente dal 27/05/2019 al 10/07/2019, per un importo pari euro 528,00, nonché nel periodo dal 26/11/2019 al 12/12/2019, pari a euro 192,00, e così per un importo complessivo di euro 720,00. Deve altresì disporsi l'obbligo di corresponsione dell'indennizzo di cui all'art. 6, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, relativo al malfunzionamento del servizio, per ciascuna componente voce e dati, pari a euro 3,00 *pro die*, nel periodo decorrente dal 1/4/2019 al 26/05/2019, per un importo di euro 330,00, nonché nel periodo decorrente dal 10/07/2019 al 25/11/2019, per un importo di euro 828,00, e così per un importo complessivo di euro 1.158,00.

La richiesta dell'istante di cui al punto *sub iii.* può trovare accoglimento limitatamente al periodo di interruzione totale del disservizio, cioè riguardo al periodo decorrente dal 27/05/2019 al 10/07/2019, e al periodo decorrente dal 26/11/2019 al 12/12/2019.

La richiesta dell'istante di cui al punto *iv.* non può, infine, trovare accoglimento, stante la genericità della sua formulazione.

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Tudini nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 720,00 (settecentoventi/00) a titolo di indennizzo per interruzione del servizio voce e dati per motivi tecnici;
- ii. euro 1.158,00 (millecentocinquantotto/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento servizio voce e dati per motivi tecnici.

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta altresì a stornare le fatture attualmente insolute relative al periodo di interruzione dei servizi decorrente dal 27/05/2019 al 10/07/2019, e al periodo di interruzione dei servizi decorrente dal 26/11/2019 al 12/12/2019.

4. La predetta Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. 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.

Roma, 04 dicembre 2020

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Nicola Sansalone