

DELIBERA 456/2022/CRL/UD del .../12/2022
A. Axxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/420917/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del .../12/2022;

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;

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 A. Axxx del 03/05/2021 acquisita con protocollo n. 0208094 del 03/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta, con riferimento all'utenza n. 0773.xxx, a sé intestata, i seguenti disservizi: - malfunzionamento della linea (come da reclamo dell'11.10.2019, risolto in data 25.9.2020); - interruzione della linea per motivi tecnici (come da reclamo dell'1.12.2020, risolto in data 12.12.2020). Rappresenta di aver riscontrato, a partire da agosto 2019, continui problemi di connessione alla rete internet (collegamento assente o navigazione lenta), sempre segnalati telefonicamente al Servizio Clienti della società Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile - Teletu), nel prosieguo Vodafone, che interveniva prontamente, fatta salva, a distanza di breve tempo, la riproposizione di tali malfunzionamenti. Deduce inoltre che, da dicembre 2019, la linea risultava non funzionante in entrata e in uscita ed improvvisamente, nel febbraio 2020, subiva la sostituzione, non richiesta, con altro numero (0773.1xxxx). Dopo aver formulato apposito reclamo a mezzo PEC in data 19.2.2020 ed aver avviato il procedimento di conciliazione dinanzi al Corecom Lazio con contestuale richiesta di provvedimento temporaneo, l'utenza n. 0773.6xxxx veniva ripristinata e risultava funzionante per soli tre mesi. Si legge in istanza che "già a fine giugno 2020 il sig. Antonucci non poteva ricevere ed inoltrare chiamate dal suo numero di rete fissa 0773xxx e più volte con reclami, a mezzo pec, si invitava la Vodafone a ripristinare il servizio di telefonia sulla rete fissa. Nell'attesa della fissazione dell'udienza di conciliazione dinanzi al Corecom Lazio, a settembre 2020 veniva presentata ulteriore richiesta di provvedimento temporaneo per il ripristino del servizio di telefonia sulla rete fissa. Nell'ambito di tale procedimento in data 25.09.2020 la Vodafone inviava un proprio tecnico presso l'abitazione del sig. Antonucci che accertava la problematica lamentata, ma senza riuscire a fornirne risoluzione. Il disservizio si è protratto fino a metà dicembre 2020". Formulava quindi istanza di definizione nei confronti di Vodafone al fine di ottenere l'accoglimento delle seguenti richieste: "corretto funzionamento del servizio di telefonia rete fissa sull'utenza 0773.6xx e rete internet; rimborso fatture pagate e non dovute dall'ottobre 2019 al dicembre 2020; indennizzo per i disservizi che si sono protratti per più di un anno; rimborso spese legali da sostenere". Depositava, a supporto delle proprie argomentazioni, oltre ai prescritti documenti, la scheda di intervento tecnico n. 3195890 del 25.9.2020. Successivamente, in sede di replica, nell'impugnare e contestare quanto rappresentato dall'operatore, parte istante ribadiva che, pur pagando regolarmente le fatture, aveva subito "per diciotto mesi circa l'interruzione della linea, cambio numerazione senza avviso, ripristino della numerazione e funzionamento a "singhiozzo" del servizio di telefonia di rete fissa, oltreché problematiche di connessione alla rete internet". Inoltre, evidenziava come fosse stato lo stesso operatore ad ammettere l'esistenza dell'anomalia e l'impossibilità di ripristino della numerazione, per poi essere

smontito con l'adozione del provvedimento temporaneo del 23.3.2020. Infine, evidenziava come “successivamente al ripristino della numerazione, la prova del malfunzionamento della linea emerge dal report del tecnico” datato 25.9.2020.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall'istante, asserendo la propria correttezza gestionale e chiedendo, pertanto, il rigetto delle pretese svolte nei propri confronti, in quanto infondate in fatto e in diritto. In particolare, precisava, che nessuna anomalia era stata riscontrata nell'erogazione del servizio e che, ad ogni buon conto, aveva gestito “con esito positivo ed entro le tempistiche previste dalla normativa di settore, tutte le segnalazioni inviate dall'utente”. Aggiungeva, altresì, di aver “riscontrato i reclami dell'utente con apposita missiva ed annessa proposta transattiva”, ritenuta non satisfattiva e, quindi, non accolta dal Sig. Antonucci, sicchè non poteva essere accolta alcuna richiesta di indennizzo sotto alcun profilo. A supporto delle proprie argomentazioni, depositava la schermata contenente i ticket tecnici e la lettera di risposta datata 14.4.2020

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 della delibera n. 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. Si evidenzia inoltre come l'oggetto della pronuncia esclude anche ogni nuova allegazione e/o formulazione di domande nuove che, oltre ad essere non tempestiva, è improponibile ed inammissibile secondo quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 14 co. 1 e 12, co. 2 della delibera 203/18/CONS, perché non sottoposta al previo tentativo di conciliazione. Pertanto, in considerazione dei poteri d'ufficio spettanti a questo Corecom, ogni nuova prospettazione dei fatti costitutivi del diritto, come da memoria del 22.11.2021, e la conseguente formulazione di nuove domande, riferite a disservizi occorsi successivamente alla data di deposito dell'istanza di definizione, è da considerarsi inammissibile, perché concernenti un tema d'indagine e di decisione diverso da quello sul quale è stata espletata la conciliazione. Per converso, la documentazione depositata in data 22.11.2021, può ritenersi comunque utilizzabile ai fini della presente decisione, alla luce dell'orientamento per il quale, sebbene la memoria difensiva presentata oltre il termine sia inammissibile (cfr. Agcom delibera n. 22/11/CIR; nonché questo Corecom, delibera n. 75/11), la documentazione di parte allegata alla predetta memoria, qualora rivesta valenza probatoria, merita, in quanto tale, valutazione ai fini di ricostruzione cognitiva e di completamento istruttorio (cfr. Agcom delibera n. 157/11/CIR). Nel merito, le richieste dell'istante devono essere parzialmente accolte per i motivi esposti di seguito. Preliminarmente si osserva che, in base alla delibera n. 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità, 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 alla richiesta di ripristino del servizio 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. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare, cfr. Cass., SS.UU., sentenza n. 7996/2006 del 6.4.2006) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Nel caso di specie, il malfunzionamento lamentato dal Sig. Antonucci sulla linea n. 0773.xxxx è adeguatamente provato per tabulas, oltrechè oggetto di espressa ammissione da parte dell'operatore. Inoltre, come da doc. 1) allegato alla memoria difensiva di Vodafone, si rinvencono nn. 4 ticket, aperti su segnalazione dell'istante rispettivamente in data 26.4.2019 (data risoluzione 30.4.2019, data chiusura 3.5.2019), 24.9.2019 (data risoluzione 27.9.2019, data chiusura 3.10.2019), 11.10.2019 (data risoluzione 14.10.2019, data chiusura 19.10.2019) e 22.10.2019 (data risoluzione 22.10.2019, data chiusura 27.10.2019). In essi, è annotato rispettivamente quanto segue: per il primo, la causale è "effettuato intervento tecnico Telecom per disservizio sulla tratta", per i restanti "problema relativo al cablaggio interno cliente (cablaggi Station, telefono, pc). Scollegando il cavo dalle porte fonia non si presentano più cadute della chiamata dopo uno squillo. Necessario verificare impianto ribaltamento prese. Grazie". Sembra quindi inequivocabile l'assenza totale di collegamento negli intervalli di tempo sopra indicati, per i quali al Sig. Antonucci occorre riconoscere, tenuto conto in ogni caso dell'estraneità di Vodafone al primo disservizio (per il quale si è reso necessario l'intervento del tecnico Telecom), sia l'indennizzo che lo storno/rimborso dei corrispettivi addebitati dall'operatore. Parte istante deduce altresì che, a seguito del provvedimento temporaneo adottato da questo ufficio in data 23.3.2020, tornava nella disponibilità della numerazione c.d. storica, salvo riscontrare una nuova integrale disconnessione dalla rete Vodafone, rispetto alla quale neppure l'intervento del tecnico, effettuato in loco in data 25.9.2020, si dimostrava risolutivo, con conseguente protrarsi del disservizio fino a metà dicembre 2020. Sul punto, tuttavia, nessun ulteriore ticket di guasto risulta essere stato aperto dall'operatore, né tantomeno risulta in atti l'esistenza di un reclamo circostanziato da parte del Sig. Antonucci. Ad ogni buon conto, il report dell'intervento tecnico del 25.9.2020, allegato sub doc. 1 all'istanza di definizione, reca le seguenti note: "rilevati problemi linea telefonica: OK in uscita (CLI 0773.6xxxx), NOK in entrata (sia su 0773.6xxxx sia su 0773.1xxxx). Contattato call center per apertura TTM 000013713594 OP. E100164". È dunque verosimile supporre che alla

data del 25.9.2020 sia stato aperto un nuovo ticket di guasto, di cui non si conosce l'esito della lavorazione perché l'operatore non prova di essersi attivato in proposito. Non solo. Tale circostanza appare altresì in contrasto con quanto rilevato da Vodafone nella propria memoria difensiva, laddove afferma "di aver gestito, con esito positivo ed entro le tempistiche previste dalla normativa di settore, tutte le segnalazioni inviate dall'utente" allegando una lista di ticket guasti ferma al 22.10.2019, laddove le risultanze istruttorie ed il provvedimento temporaneo del 23.3.2020 dimostrano inequivocabilmente il persistere della problematica oggetto di controversia e l'evidente inidoneità dell'intervento posto in essere dal tecnico incaricato, come dimostrano le note del report sopra riprodotte. In proposito, giova richiamare l'orientamento dell'Autorità (delibere nn. 38/12/CIR e 130/12/CIR), per cui "se dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante...si ritiene che la richiesta della parte, avente ad oggetto la corresponsione di un indennizzo, non meriti accoglimento stante l'impossibilità di accertare "l'an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del disservizio". Se, infatti, "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), in assenza della quale il gestore non può essere considerato in mora, alla stessa maniera, quest'ultimo, in caso di inadempimento contrattuale ai sensi dell'art. 1218 c.c., è tenuto a fornire prova, opposta e contraria, atta a dimostrare il proprio adempimento (c.d. inversione dell'onere della prova). Si ha pertanto motivo di ritenere che il parziale malfunzionamento si sia verosimilmente protratto fino al 12.12.2020, data indicata in istanza quale fine disservizio, così come lamentato dal Sig. Antonucci, circostanza rispetto alla quale non vi è alcuna puntuale smentita da parte dell'operatore. Sono altresì presenti i reclami PEC datati, rispettivamente, 26.4.2021, 28.5.2021, 27.7.2021, 30.7.2021, 16.8.2021, 27.8.2021, nei quali si lamenta la totale irraggiungibilità, in entrata e in uscita, della linea n. 0773.6xxxx, rimasti del tutto privi di riscontro. Ciò a riprova della diligenza dell'utente finale, il quale si è attivato, attraverso il proprio avvocato, al fine di segnalare la mancata risoluzione del disservizio, riscontrato anche nel periodo 24.4.2021 – 30.8.2021, data in cui veniva effettuata la sostituzione della Vodafone Station da parte di un tecnico incaricato, con conseguente definitivo ripristino della funzionalità della linea. Tuttavia, tali circostanze risultano ultronee rispetto all'odierno thema decidendum, sicchè, in ossequio al principio di corrispondenza tra chiesto e pronunciato di cui all'art. 112 c.p.c. ed avuto riguardo ai disservizi lamentati in istanza, vale a dire (i) il malfunzionamento della linea (dall'11.10.2019 al 25.9.2020) e (ii) l'interruzione della linea per motivi tecnici (dall'1.12.2020 al 12.12.2020), le richieste formulate dal Sig. Antonucci si accolgono come segue. L'indennizzo sub (i) è pari ad € 60,00 (€ 6,00 pro die * 5 gg. * ciascun servizio), calcolato ai sensi dell'art. 6, co. 1, All. A, delibera n. 347/18/CONS, nel periodo compreso fra l'11.10.2019 e il 22.10.2019, data di chiusura dell'ultimo ticket guasti. Per il periodo compreso fra il 22.10.2019 e il 25.9.2020, stante l'assenza di reclami formali, è possibile considerare, per ragioni di equità, ai fini del calcolo dell'indennizzo ex art. 6, co. 2, All. A, delibera n. 347/18/CONS, la data di adozione del

provvedimento temporaneo quale dies a quo (23.3.2020), e il 25.9.2020 quale dies ad quem, con conseguente debenza dell'importo di € 558,00 (€ 3,00 pro die * 186 gg. * servizio fonia). Riguardo all'indennizzo sub (ii), l'importo dovuto è pari ad € 72,00 (€ 3,00 pro die * 12 gg. * ciascun servizio), calcolato ai sensi dell'art. 6, co. 2, All. A, delibera n. 347/18/CONS per il periodo compreso fra l'1.12.2020 e il 12.12.2020. Non è possibile, in assenza di documentazione probatoria utile, accertare l'ammontare dello storno/rimborso determinato dalla mancata fruizione del servizio, stante la mancata allegazione delle fatture emesse da Vodafone nel periodo in questione. Infine, occorre rigettare la richiesta di ripristino dell'utenza de qua, per le ragioni sopra esposte. Da ultimo, nessun rimborso delle spese di procedura può essere riconosciuto, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate. Spese di procedura pertanto compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del sig. A. Axxx nei confronti della società Vodafone spa, che è pertanto tenuta a corrispondere all'istante le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda fino al soddisfo: - € 60,00, a titolo di malf funzionamento totale della linea; - € 630,00 a titolo di indennizzo parziale della linea. 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.
4. La società Vodafone SpA è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.
5. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
6. 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, 02/12/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini