AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 85

XXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/272938/2020)

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 07/09/2020;

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. 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*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell'Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, recante *"Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19"* e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante *"Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali"* e, in particolare, l'art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare *"ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti"*, opportuno di procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza di xxx del 29/04/2020 acquisita con protocollo n. 0186683 del 29/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, assistito dai Legali xxx e xxx, deposita istanza di definizione per lamentare: "*Dal 6 settembre 2019 l'utente è senza linea voce e dati. Le segnalazioni e reclami sono stati inutili (segnalazione n 11864210 del 6/9.2019 allegata). L'operatore aveva anche anticipato che, a fronte della mancata erogazione del servizio avrebbe stornato le fatture relative al periodo di mancata erogazione del servizio. E' stata così richiesta l'emissione di provvedimento temporaneo con istanza GU5 . Il provvedimento ha ordinato la riattivazione della linea voce e dati entro il 14.2.2020. Solo in data 30.3.2020 l'operatore ha comunicato l'avvenuta riattivazione*.".

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:.

i. indennizzo per interruzione della linea voce e dati xxx5941 dal 6/9/2019 sino al 30/3/2020 tot giorni 206 giorni per 7,5 euro per due servizi tot euro 3.090,30;
ii. storno fatture relative al periodo di disservizio.

Allega: 1. Fatture emesse periodo sett.- nov.; 2. Elenco segnalazioni effettuate tramite servizio clienti a partire dal 07/09/2019 e relativi riscontri di presa in carico da parte dell'operatore; 3. Provvedimento monitorio emesso dal Corecom Abruzzo e richiesta di inottemperanza; 4. Estratto conto attestante gli addebiti delle fatture durante il periodo di disservizio; 5. Fatture Vodafone e attestazione dei pagamenti effettuati.

Con le controdeduzioni ha precisato ulteriormente quanto di seguito:" *Vodafone riconosce il disservizio subito dall'utente nel periodo indicato in formulario, nonché le segnalazioni fatte a partire dal 6.9.2019 che non hanno risolto la problematica se non in data 30.3.2020 e solo all'esito della presentazione del GU 5. Sul punto è bene chiarire che l'utente ha presentato l'istanza GU5 in data 22.1.2020 (unitamente*

all'UG) perché esasperato dalle continue promesse di riattivazione della linea da parte di Vodafone, verosimilmente basate sulla indicazione di risoluzione della problematica da parte di Telecom entro gennaio 2020, come può verificarsi delle schermate allegate dallo stesso operatore ("Telecom comunica – prevista risoluzione 3.1.2020 attesa permessi/ autorizzazioni").

La situazione descritta dall'operatore è, quindi, ben diversa dalla realtà. L'utente ha segnalato il disservizio, ha atteso pazientemente che fosse risolto, ha inviato disdetta ma subito revocata sulla base degli accordi con l'operatore che, pur di non perdere il cliente, prometteva lo storno delle fatture fino alla risoluzione del guasto vista la mancata erogazione del servizio. Dopo che anche il termine comunicato per la risoluzione del disservizio (come detto 3.1.2020) è passato invano, l'utente è stato costretto a rivolgersi al Corecom per richiedere la riattivazione di urgenza, avvenuta comunque molto dopo l'emissione del provvedimento temporaneo.

Appare , quindi, un tentativo maldestro di limitazione della propria responsabilità in ter-mini di quantificazione dell'indennizzo , il fatto che l'operatore eccepisca la ricezione di una comunicazione di recesso (che, come specificato sopra, lo stesso operatore ha fatto revocare all'utente pur di trattenerlo) solo ora e non in sede di richiesta di emissione di provvedimento temporaneo.

Ben avrebbe potuto, infatti , l'operatore rifiutarsi di riatti-vare la linea ove avesse ritenuto non più pendente fra le parti il contratto stante il recesso. Quanto alla sostituzione del modem, dalle segnalazioni allegate all'istanza è possibile evincere che la stessa non ha risolto alcunché. Si insiste, pertanto, nell'accoglimento delle richieste formulate."

2. La posizione dell'operatore

L'operatore osserva: "*l'odierna esponente evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente per i motivi di seguito elencati. In primis, invero, Vodafone rileva di aver ricevuto la segnalazione avente ad oggetto il lamentato malfunzionamento della numerazione xxx5941 in data 6.9.2019 e di aver predisposto le opportune verifiche tecniche del caso (cfr. all. 1)*

Il ticket tecnico de quo, ad ogni buon conto, è stato preso in carico da Tim che ha comunicato la necessità di attendere i permessi e le autorizzazioni necessarie per la chiusura positiva dello stesso. Non solo. A ciò si aggiunga, inoltre, che la segnalazione del 12.9.2019, come visibile dalla schermata allegata, è stata chiusa positivamente con la sostituzione della Vodafone Station. È, pertanto, opportuno precisare che la scrivente società ha posto in essere quanto di spettanza in relazione ai malfunzionamenti lamentati dal Sig. xxx. Peraltro, è d'uopo porre in rilievo che in virtù di quanto statuito dall'art. 4 delle condizioni generali di contratto, accettate dall'utente con la relativa adesione contrattuale: "L'attivazione dei Servizi è subordinata all'accettazione del relativo ordine di abilitazione della linea da parte di

Telecom Italia ed eventualmente da parte di altri operatori." (cfr. all. 2). In forza di ciò, quindi, essendo necessario attendere l'accesso da parte di Tim alla pertinenza di un terzo soggetto che ha tardato nella fornitura dei permessi, nessuna responsabilità può essere ravvisata nell'operato gestionale di Vodafone la quale ha agito nel rispetto delle condizioni generali di contratto.

Nel merito, relativamente alla richiesta di indennizzo di euro 3.090,00 e di storno, 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 per i motivi di seguito esposti. Orbene in primo luogo è opportuno portare all'attenzione dell'On.le Corecom adito che il Sig. xxx, con missiva del 7.11.2019, ha comunicato a Vodafone la volontà di risolvere il contratto in oggetto a causa della presenza di disservizi dal 6.9.2019 (cfr. all. 3). L'utente, in buona sostanza, ha richiesto con la summenzionata nota di cessare ogni rapporto contrattuale circoscrivendo il disservizio, come ivi visibile, ad un arco temporale di due mesi. Si chiede, pertanto, in forza di ciò, che l'eventuale valutazione dell'indennizzo dovuto, nella denegata e sin da ora contestata ipotesi in cui Vodafone dovesse essere ritenuta responsabile del relativo disservizio, sia limitata all'arco temporale 6.9.2019 – 7.11.2019.

Non solo. L'odierna esponente rileva, altresì, che la richiesta di provvedimento ex art. 5 del Regolamento Agcom risulta essere stata depositata unicamente in data 22.1.2020 e non dal 6.9.2019.

Per mero tuziorismo difensivo, infine, come sopra evidenziato, si rappresenta che Vodafone ha agito nel rispetto delle condizioni generali di contratto attendendo il compimento da parte di Tim delle operazioni tecniche ad essa spettanti. -2.3 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto.

Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con consequenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa.

Allega: 1- Schermate ticket tecnici; 2- Condizioni Generali di Contratto; 3- recesso utente.

3. Motivazione della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per le ragioni che si procede ad illustrare.

Preliminarmente 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, 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 espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) 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 risulta che l'istante in data 06/09/2019 ha provveduto a segnalare al gestore la totale interruzione dei servizi voce e dati relativi alla linea xxx9594. Dall'esame degli atti relativi al procedimento monitorio è emerso peraltro che i servizi sono stati effettivamente riattivati solo in data 30/03/2020, come risulta dalla comunicazione effettuata dal gestore nel fascicolo documentale.

L'operatore convenuto rispetto a quanto lamentato dall'istante nelle memorie difensive depositate ha riconosciuto il verificarsi del disservizio a partire dal 06/09/2019 e ha affermato che lo stesso è dipeso dalla mancanza di autorizzazioni e permessi non ancora pervenuti a Telecom e necessari per la chiusura positiva del guasto. Fa presente inoltre che in data 13/11/2019 l'istante ha trasmesso la richiesta di disdetta del contratto come risulta dalla documentazione allegata e che pertanto l'indennizzo richiesto debba essere circoscritto fino a tale data.

Su questo ultimo punto l'istante ha replicato affermando di aver rinunciato alla disdetta del contratto sulla scorta della promessa da parte dell'operatore di risolvere a breve il disservizio e di stornare le fatture emesse fino alla risoluzione del guasto. Tale affermazione, peraltro non contestata dall'operatore, deve ritenersi veritiera atteso che non risulta innanzitutto che il contratto sia stato effettivamente chiuso da Vodafone entro i 30 gg. successivi alla ricezione della disdetta, tant'è che l'istante, non vedendosi

riattivare i servizi in data 22/01/2020, vale a dire in seguito alla disdetta, ha presentato istanza di provvedimento di urgenza.

Pertanto, la richiesta formulata dall'istante di cui al punto i) di vedersi riconosciuto un indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati dal 06/09/2019 al 30/03/2020, in mancanza di prove da parte del gestore atte a confutare la tesi dell'utente in ordine al malfunzionamento, deve essere accolta. L'istante ha quindi diritto a vedersi riconosciuta, ai sensi e per gli effetti dell'art. 6 del Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera Agcom 73/11/CONS s.m. e i., la somma pari ad euro 2.472,00 come di seguito calcolata: euro 6,00 pro die * 2 servizi voce e dati * 206 gg.

Per le medesime ragioni Vodafone dovrà procedere al rimborso e/o storno in favore dell'istante delle fatture emesse riferite al periodo 06/09/2019 – 30/03/2020, in quanto è stato accertato che durante tale periodo i servizi voce e dati non hanno funzionato.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dal Sig. xxx nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. nei termini sopra evidenziati.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo di € 2.472,00 (duemilaquattrocentosettantadue/00) ai sensi dell'art. 6, comma 1, del vigente Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 73/11CONS e ss. mm. e ii. per malfunzionamento dei servizi voce e dati dal 06/09/2019 al 30/03/2020;

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, inoltre, a regolarizzare la posizione contabile - amministrativa dell'istante: rimborsando e/o stornando tutte le fatture emesse a valere dal 06/09/2019 al 30/03/2020 relativamente al servizio dati relativo all'utenza xxx5941;

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.

L'Aquila 7 settembre 2020

F.to IL PRESIDENTE

Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.