

DELIBERA N. 327/2022/CRL/UD del 07/10/2022
E. Axxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/484040/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 07/10/2022;

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 E. Axxx del 16/12/2021 acquisita con protocollo n. 0487012 del 16/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante assume di essere titolare dell'utenza n. 06.8xxxxxxx e di aver fruito dei servizi di fonia ed internet con gestore Vodafone. Tuttavia, già successivamente all'attivazione della linea avvenuta il 18.12.2019, l'Istante riscontrava malfunzionamento di tutti i servizi; nello specifico, l'utente lamentava l'isolamento completo della linea dal 18/12/2019 al 08/01/2020 e dal 19/01/2020 al 16/03/2020, per un totale di 80 giorni. A supporto delle proprie deduzioni rileva di aver formalizzato diversi reclami al servizio clienti, a seguito dei quali venivano aperti ticket di guasto nelle date del 08/02/2020, 11/02/2020 e 13/02/2020 (che produce). Ciononostante, il disservizio non veniva risolto e l'utente si ritrovava costretto a formalizzare richiesta di recesso, la quale veniva lavorata dal Gestore con decorrenza dal 16/03/2020. A seguito dell'emissione di fattura di chiusura conto, Vodafone fatturava onerosi costi di cessazione che venivano contestati con reclamo a mezzo raccomandata del 12.07.2020, rimasta priva di riscontro.

Per tali motivi richiedeva: i. Indennizzo per malfunzionamento della linea per 80 giorni ex art. 6 dell'Allegato A alla Del 347/18/CONS; ii. Storno dell'insoluto e dei costi di recesso; iii. Indennizzo per la mancata risposta ai reclami, ex art. 12 dell'Allegato A alla Del 347/18/CONS; iv. Rimborso per le spese di procedura ed assistenza quantificate in euro 106,00.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva tempestivamente l'operatore Vodafone a mezzo memoria difensiva di parte, contestando in via preliminare in relazione alle doglianze ex adverso avanzate, che le due uniche segnalazioni inviate dall'istante venivano prontamente gestite e risolte dal servizio clienti in conformità con le tempistiche previste dalla Carta dei Servizi. In merito alla contestazione avversaria sui costi di chiusura conto, la Vodafone eccepisce come l'utente avesse effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto. Per tale ragione – recesso anticipato rispetto al vincolo promozionale – l'importo quantificato nella fattura di chiusura conto oggetto di contestazione è stato richiesto per “compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso mantenga il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione”. La disattivazione, quindi, stando alla ricostruzione difensiva del Gestore e considerati i benefici tariffari di cui l'istante godeva, è da ritenersi

anticipata e, pertanto, i relativi oneri di recesso sono dovuti conformemente alla disciplina vigente. In particolare, evidenzia la Vodafone, che il proprio operato risulterebbe conforme alla legge 40/2007, art. 1, in cui si chiarisce che è vietata la previsione di termini temporali fatti salvi, tuttavia, i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore. Inoltre, la Vodafone eccepiva la mancata presenza di segnalazioni o reclami rimessi dall'utente e la cui presenza assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. Ed infatti, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". In ultima analisi Vodafone eccepisce che la domanda dell'utente deve, in ogni caso, 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". Sotto il profilo amministrativo e contabile l'Operatore convenuto precisa che l'utente è ormai disattivo e che risulta presente un insoluto a suo carico per € 357,48, nei confronti del quale richiede la parziale compensazione con le somme oggetto di condanna di Vodafone ad eventuali indennizzi. In sede di repliche: l'utente rilevava come il Gestore avesse colpevolmente omesso la prova della risoluzione dei guasti entro le tempistiche previste. Insisteva pertanto per tutte le proprie richieste, ivi incluse quelle di indennizzo per omesso riscontro al reclamo del 12.07.2020 e di storno integrale dell'insoluto.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria e dalla disamina degli atti e dei documenti presenti nel procedimento è possibile accogliere parzialmente la domanda di parte ricorrente, in quanto fondata nei limiti di seguito riportati.

La domanda di indennizzo per il malfunzionamento dell'utenza, ex art. 6 Del. 347/18/CONS, è fondata e può essere accolta nei limiti di quanto di seguito argomentato. Ed invero, dalle segnalazioni telefoniche (apertura ticket guasto) che l'utente deposita a conferma delle proprie contestazioni si evince chiaramente la sola segnalazione di guasto dell'11.02.2020 (poi protrattasi almeno fino al 13.02.2020), mentre per le altre tre segnalazioni versate in atti – recanti rispettivamente le date dell'8.06.2020, dell'11.08.2020 e dell'11.10.2021 – non si comprende a quali contestazioni si riferiscano atteso che a quelle date il rapporto di fornitura si era già interrotto da diverso tempo. Stante la carente produzione istruttoria dell'utente, si ritiene opportuno fare riferimento alla schermata ticket depositata dal Gestore, dalla quale si evincono due segnalazioni di guasto del 20.12.2019 e dell'8.02.2020. Per quanto attiene la segnalazione del 20.12.2019, dalla schermata di intervento tecnico del Gestore si

ricava la risoluzione del problema con decorrenza tardiva del 15.01.2020 – con conseguente computo di 26 giorni di disservizio – mentre sulla segnalazione dell’8.02.2020 la chiusura avveniva il successivo 20.02.2020 stante il disinteresse dell’utente il quale – nelle more – richiedeva la risoluzione anticipata del contratto. Tale ultima circostanza è coerente con la data di decorrenza di risoluzione del rapporto dichiarata dalla parte istante del 16.03.2020. Pertanto il caso di specie rappresenta un isolamento completo del servizio prevista ex art. 6 comma 1 ex All. A Del. 347/18/Cons a mente del quale: “In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all’operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d’interruzione”. A fronte di ciò non offrono idonea confutazione le generiche allegazioni del Gestore il quale non ha dimostrato di aver posto in essere tutte le attività tecniche possibili alla risoluzione del problema. Ed invero, nel caso di specie è possibile richiamare l’orientamento dell’Autorità in forza del quale “Sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all’operatore, ai sensi dell’articolo 1218 c.c., qualora, a fronte della segnalazione del malfunzionamento da parte dell’utente, e nonostante gli interventi tecnici eseguiti, l’operatore non sia riuscito a risolvere il guasto” (Agcom Delibera n. 3/10/CIR); proprio in tale ottica: “Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l’utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l’operatore non dimostri che l’inesatto adempimento ovvero l’inadempimento totale (quando il servizio non è affatto fornito) sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell’articolo 1218 c.c. ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali, salvo il caso in cui le relative clausole debbano essere prima facie considerate vessatorie ai sensi della disciplina sulla tutela dei consumatori”. E non solo. Sul punto, neppure possono ritenersi meritevoli di accoglimento le doglianze della società convenuta in merito all’assenza di segnalazioni di guasto, in quanto è lo stesso operatore a confermare come l’utente lo abbia messo a conoscenza della problematica aprendo per due volte un ticket di guasto nell’intervallo di periodo oggetto di contestazione. Per il calcolo dell’indennizzo, tuttavia, l’utente ha ommesso di descrivere il tipo di abbonamento sottoscritto, di depositare il contratto o una semplice fattura dalla quale si evincesse la tipologia di servizio attivo presso l’utenza della Sig.ra ASTOLFI. Neppure il Gestore ha fornito i chiarimenti all’uopo necessari. Orbene, essendosi l’utente limitato a descrivere il rapporto de quo come: “contratto Vodafone”, lo scrivente Corecom – in linea con gli standard dei servizi telefonici attivabili al tempo dei fatti per cui è causa – applicherà gli indennizzi previsti per i servizi a banda larga (fibra). Per tali motivi, soccorre altresì il combinato disposto di cui al comma 2 dell’art.13 Del. indennizzi per il quale: “Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo”, periodo che nel caso di specie va dalla prima segnalazione del 20.12.2019 al 15.01.2020 (prima risoluzione del guasto) e dall’08.02.2020 alla risoluzione del rapporto del 16.03.2020,

detratti in entrambi i casi 4 giorni lavorativi previsti dalla carta dei Servizi per la tempestiva risoluzione del guasto così per € 8,00 su 50 giorni complessivi di disservizio fibra, così per una quantificazione complessiva di € 400,00. Si dispone altresì il rimborso – laddove pagate dall’utente – delle fatture contenenti i costi relativi ai periodi oggetto di contestazione, ovvero afferenti l’arco temporale dal 20.12.2019 al 15.01.2020 e dall’08.02.2020 fino alla risoluzione contrattuale.

Viceversa, alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, non possono essere accolte le richieste formulate dalla parte istante in merito allo storno dell’insoluto residuo. L’utente ha lamentato in relazione al codice cliente 1.22276367, la fatturazione di Vodafone, in quanto contenenti addebiti per costi di recesso e/o disattivazione senza allegare la richiesta di recesso (utile alla decorrenza del dies a quo) e senza allegare alcuna documentazione che comprovasse le proprie richieste e doglianze. L’utente, in questa sede, avrebbe dovuto precisare le singole voci contestate per le quali ha chiesto lo storno, spettando all’operatore, per il principio dell’inversione dell’onere della prova, dimostrare la regolarità degli addebiti eseguiti. Sul punto, giova precisare che l’estrema genericità della richiesta di storno non è stata superata nemmeno nel corso del deposito di repliche impedendo di fatto al Corecom adito di poter procedere alla verifica della fondatezza delle pretese formulate. In particolare, nessun nuovo elemento risulta acquisito agli atti poiché l’utente non si è curato di integrare la propria istanza producendo idonea documentazione a sostegno delle proprie doglianze. Difatti, nel caso di cui si discute, si assiste, al mancato assolvimento del minimo onere di allegazione di fatti e circostanze da parte dell’istante ed alla mancanza in atti di elementi utili a valutare la quantificazione dei costi di chiusura contrattuale, ivi inclusi eventuali costi di recesso anticipato, effettuati dall’Operatore. Per tali motivi, la richiesta di parte istante di cui al punto ii., inerente la richiesta di chiusura della linea in esenzione costi non merita accoglimento, stante l’impossibilità di provare la presenza di addebiti ingiustificati e non dovuti, non supportata da alcuna documentazione probante e non avendo l’istante specificati gli addebiti non dovuti, che in questa sede genericamente vengono indicati sotto la locuzione “annullamento delle morosità pendenti”.

iii. Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la domanda risulta fondata, atteso che Vodafone non ha prodotto la risposta al reclamo raccomandata r.r. del 13.07.2020. Al riguardo, in via generale, anche nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l’evidente fine di dare all’utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell’operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Va dunque accolta la richiesta di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, quantificabile nella misura edittale massima di € 300,00, prevista dall’art. 12 Del. indennizzi cit.

iv. Infine, per quanto riguarda la richiesta di riconoscimento delle spese di procedura, si precisa che la stessa non può essere accolta attesa la natura gratuita della procedura telematica del ConciliaWeb e l’assenza in atti di spese documentate e giustificate. Sul punto, giova rilevare che la fattura “pro forma” depositata dal legale di parte istante –

peraltro del tutto sprovvista di data e/o di numero cronologico – si configura come documento del tutto privo di valore contabile, in quanto pur prescindendo dalle evidenziate carenze di forma, neppure risulta corredata della prova di pagamento da parte del soggetto rappresentato.

DELIBERA

Articolo 1

1. La società VODAFONE S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza ed entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

- i.** euro 400,00 (quattrocento/00) a titolo di indennizzo ex art. 6, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per il malfunzionamento del servizio Fibra;
- ii.** Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, ex art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.
- iii.** Si dispone il rimborso – laddove pagate dall'utente – delle fatture contenenti i costi relativi ai periodi oggetto di contestazione, ovvero afferenti l'arco temporale dal 20.12.2019 al 15.01.2020 e dall'08.02.2020 alla risoluzione contrattuale.

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 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, 07/10/2022

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Avv. Maria Cristina Cafini