

DELIBERA N. 329/2022/CRL/UD del 07/10/2022
F. Cxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/471161/2021)

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 F. Cxxx del 02/11/2021 acquisita con protocollo del 02/11/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante deduce di essere titolare di un contratto di telefonia fissa (fibra “mista”) e mobile con Vodafone, contraddistinto dal codice cliente 1.9147377 (numerazioni 07xx.1xxxxx e 348.7xxxxxx), ma che sin dalla prima attivazione la linea funzionava in modo discontinuo ed irregolare a causa dell’eccessiva distanza della propria utenza dalla centrale. Per tali motivi, l’utente assume di non essere stato in grado di far funzionare correttamente la “Vodafone TV”, la “V-HOME” e “V-MULTI TRACKER”. Poste tali premesse richiedeva: i) indennizzo per malfunzionamento della linea nel periodo oggetto di disservizio.

2. La posizione dell’operatore

Si costituiva regolarmente il Gestore Vodafone con memoria difensiva di parte a mezzo della quale eccepiva l’infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia era stata riscontrata nell’erogazione del servizio a favore dell’utente. La Vodafone, nel rilevare di aver gestito, con esito positivo ed entro le tempistiche previste dalla normativa di settore, tutte le segnalazioni inviate dall’istante depositava schermata di gestione tecnica delle segnalazioni aperte dal proprio cliente. Inoltre il Gestore eccepiva l’inammissibilità della domanda dell’utente poiché lo stesso con la sua condotta negligente non ha evitato, come avrebbe potuto usando l’ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. Inoltre, la VODAFONE rileva l’assenza di segnalazioni o reclami per il contestato disservizio, rilevando che la detta grave omissione dell’utente assume un peso determinante ai fini dell’accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. In conclusione, nel contestare le asserzioni della parte ricorrente, la Vodafone 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. Sotto il profilo amministrativo e contabile l’Operatore convenuto precisa che l’utente è ancora attivo e che non risulta alcun insoluto a suo carico.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria e dalla disamina degli atti e dei documenti presenti nel procedimento è possibile accogliere la domanda di parte ricorrente, in quanto fondata nei limiti di seguito riportati. Ed invero, dalle segnalazioni di guasto depositate dal Gestore, si evince chiaramente che, con decorrenza dal 1.08.2019 – data della prima segnalazione presente a sistema – e così “ad oltranza” nel successivo arco temporale di un anno e mezzo, con l'apertura complessiva di almeno sei ticket di guasto, sulla linea di casa si sono susseguite una serie di guasti tecnici non risolti tempestivamente, che hanno cagionato il malfunzionamento della linea in Fibra “mista”. Pertanto il caso di specie rappresenta una fattispecie di discontinuità/irregolarità nell'erogazione del servizio prevista, ovvero di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, ex art. 6 comma 2 ex All. A Del. 347/18/Cons a mente del quale: “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”. In merito sarà 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”. A fronte di ciò, non offrono idonea confutazione le produzioni documentali (gestione dei ticket di guasto) versate dall'Operatore Vodafone in quanto le stesse valgono semmai a confermare quanto oggetto di doglianza dell'utente; ed invero, all'esito dell'intervento tecnico del 4.11.2019, del 30.04.2020 e del 26.10.2020 sul gestionale VODAFONE veniva esitata la segnalazione di guasto nei seguenti termini: “Dalle analisi effettuate da FCA, risulta che la linea non è ulteriormente migliorabile a causa dell'eccessiva distanza dalla centrale e/o elevata attenuazione in downstream, dovute ad elementi tecnici non migliorabili”. Sul punto, inoltre, non risulta che l'Operatore abbia tentato di aver posto in essere tutte le attività tecniche possibili per un'efficace risoluzione del problema. E non solo. Non 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 de qua aprendo per ben sei volte un ticket di guasto

nell'intervallo di periodo oggetto di contestazione. Per il calcolo dell'indennizzo, 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 1.08.2019 alla chiusura dell'ultima segnalazione di guasto avvenuta in data 29.10.2020 (detratti i quattro giorni utili al Gestore per risolvere il guasto), così per € 4,00 su 451 (455-4) giorni di disservizio per una quantificazione complessiva di € 1.804,00.

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: i. euro 1.804,00 (milleottocentoquattro/00) a titolo di indennizzo ai sensi di quanto previsto dall'art. 6 commi 2 e art. 13 comma 2 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per il malfunzionamento del servizio voce e dati.

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
Avv. Maria Cristina Cafini