

DELIBERA N. 335/2022/CRL/UD del 07/10/2022
R. Sxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/484050/2021)

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 R. Sxxx del 16/12/2021 acquisita con protocollo n. 0487048 del 16/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante deduce di essere stato titolare di un contratto Fibra con Vodafone, contraddistinto dal codice cliente 1.1475809, per la linea domestica 06.9xxxxxxx, ma che con decorrenza dal 12.05.2020 e fino alla cessazione definitiva della linea il servizio subiva un isolamento completo. A sostegno delle proprie contestazioni, asserisce che gli interventi tecnici effettuati presso la propria linea non sono stati risolutivi del disservizio, al punto che in data 19.06.2020 si vedeva costretto ad effettuare una prima richiesta di recesso. Detta richiesta, tuttavia, non veniva correttamente lavorata dal Gestore ed il Sig. Sxxx, doveva effettuare diverse ulteriori richieste utili ad ottenere il codice di migrazione verso altro operatore. Tuttavia, solo a seguito del reclamo PEC inviato il 30.09.2020, otteneva la chiusura contrattuale con la definitiva perdita della numerazione 06.9xxxxxxx, ma con decorrenza dal 15.10.2020. Poste tali premesse richiedeva: i) indennizzo per malfunzionamento, nel periodo dal 12.05.2020 al 15.10.2020; ii. indennizzo per il mancato rispetto degli standard qualitativi del servizio; iii. indennizzo per mancata lavorazione recesso.

2. La posizione dell’operatore

Nel fascicolo telematico del Conciliaweb, non risultano costituzioni in giudizio per conto dell’Operatore VODAFONE.

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, dai verbali tecnici, dal reclamo e dalle stesse richieste di (reiterato) recesso, si evince chiaramente che, con decorrenza dal 12.05.2020 – data della prima segnalazione presente a sistema – e così fino alla

risoluzione definitiva del rapporto, sulla linea di casa si sono susseguite una serie di guasti tecnici non risolti nell'immediato, che hanno cagionato il malfunzionamento della linea 06.94325620. Pertanto il caso di specie rappresenta un isolamento completo della linea fibra (voce e dati) 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". 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, allorquando 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". 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 12.05.2020 al 15.10.2020 (detratti i quattro giorni utili al Gestore per risolvere il guasto), così per € 8,00 su 152 (156-4) giorni di disservizio per una quantificazione complessiva di € 1.216,00. ii. La richiesta di indennizzo per il mancato rispetto degli standard qualitativi del servizio, risulta assorbita dall'indennizzo sopra liquidato. Tuttavia, giova precisare che - dalla responsabilità dell'operatore sulla gestione dei guasti e per il periodo di isolamento ut supra accertata - ne deriva comunque il diritto dell'istante allo storno integrale delle somme richieste per il periodo interessato dal disservizio. iii. Viceversa, per quanto attiene la richiesta di indennizzo per l'indebita fatturazione, si osserva come la stessa sia inammissibile, per le motivazioni di seguito riportate. Ed infatti, fermo quanto sopra, la prosecuzione del ciclo di fatturazione non può ridondare in alcuna delle fattispecie ricomprese nell'ambito oggettivo della delibera 347/18/CONS come invocato dalla parte istante. Di conseguenza, non solo l'adito Corecom è incompetente ma, anche laddove volesse pronunciarsi sul caso in esame, non potrebbe liquidare alcunché non essendo le ipotesi sopra descritte indennizzabili ai sensi della delibera 347/18/CONS, perché non ricomprese nel numerus clausus delle ipotesi ivi elencate, né tantomeno appare possibile assimilarle ad alcuna di esse. Infatti, in applicazione della giurisprudenza costante dell'Agcom e dei Corecom, infatti, (cfr. Corecom Lazio Delibera n. 59/12) "la domanda

di indennizzo per la ritardata lavorazione della disdetta deve essere rigettata: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l'utente manifesta di non avere più interesse all'adempimento della prestazione. Pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o il rimborso degli importi) si ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto, laddove, come nella fattispecie de qua, non precluda la possibilità di ricorrere al servizio di altri gestori, non comporti per l'utente un disagio indennizzabile". La mancata lavorazione di una disdetta, dunque, non è mai produttiva d'indennizzi e, per tale motivo, non potrebbe essere oggetto di scrutinio da parte dei Corecom, come stabilito dalla prassi ormai costante sul punto ("...attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo all'applicazione analogica dell'articolo 8 (oggi art. 9) del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità", cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR, 104/14/CIR e 126/17/CIR); resta salva, ovviamente, come puntualmente deliberato al punto che precede, la sola eventuale declaratoria di non debenza delle somme addebitate per l'utenza interessata, successivamente alla richiesta di cessazione e, comunque, per l'intero periodo di disservizio.

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 1.216,00 (milleduecentosedici/00) a titolo di indennizzo ai sensi di quanto previsto dall'art. 6 commi 1 e art. 13 comma 2 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per il malfunzionamento del servizio voce e dati (FIBRA);
- ii.** si dispone altresì lo storno integrale delle fatture per il periodo di disservizio dal 12.05.2020 al 15.10.2020 con contestuale obbligo di rimborso delle relative somme a carico del Gestore, laddove corrisposte dall'utente.



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