

DELIBERA n°_96_

**XXXX XXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/410442/2021)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 08/09/2021;

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. 353/19/CONS;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 31/03/2021 acquisita con protocollo n. 0157201 del 31/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXX XXXX, di seguito solo istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della Vodafone Italia S.p.A. l'interruzione della linea telefonica XXXX XXXX nonché la mancata risposta al reclamo. Nell'istanza introduttiva del procedimento l'utente ha dichiarato quanto segue:

- in data 03/10/2020 ha subito l'interruzione dei servizi voce e dati; - nella stessa data ha segnalato al 190 della Vodafone Italia S.p.A. tale criticità ricevendo a mezzo sms comunicazione di apertura della segnalazione n. TTM000013748328;

- in data 08/10/2020, atteso il perdurare del disservizio, ha inviato un reclamo a cui non è seguito alcun riscontro ed in pari data ha avviato il procedimento d'urgenza (GU5) a seguito del quale in data 12/10/2020 è stato contattato da un tecnico della Vodafone Italia S.p.A. per la riparazione del guasto;

- nella data del 13/10/2020 a mezzo sms del 190 della Vodafone Italia S.p.A. è stato informato della risoluzione del guasto ma la linea ha continuato ad avere problemi fino alla data del 16/10/2020, quando il guasto è stato definitivamente risolto con relativo sms del 190;

- di aver inviato in data 13/10/2020, a mezzo pec, un reclamo e di non aver ricevuto ad oggi, alcun riscontro formale.

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

- 1) lo storno della quota parte del canone per i giorni di mancato utilizzo dei servizi;
- 2) l'indennizzo per il malfunzionamento dei servizi voce e dati;
- 3) l'indennizzo di euro 2,50 al dì per i servizi accessorio della sim dati;
- 4) l'indennizzo di euro 1,00 al dì per il servizio gratuito "sempre connessi";
- 5) l'indennizzo di euro 2,50 al dì per la mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Italia S.p.A. di seguito solo Vodafone, società o operatore, nella memoria ha significato, in sintesi, quanto segue. In data 03/10/2020 di aver ricevuto la segnalazione di disservizio da parte dell'utente e di aver proceduto all'apertura del processo tecnico necessario al fine di garantire la riattivazione del servizio. Nello specifico la società ha dichiarato che la problematica riscontrata era riferibile all'infrastruttura di proprietà di un altro gestore. Infatti come da schermata del ticket tecnico depositata in atti in uno alla memoria, l'intervento risolutivo del disservizio occorso all'istante è stato posto in essere da un soggetto terzo. Di conseguenza ed in virtù di quanto sopra significato e documentato in atti, la Vodafone ha chiesto il rigetto della domanda di indennizzo avanzata nei propri confronti e l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, poiché quest'ultima richiesta è espressamente esclusa dalla normativa Agcom. Inoltre, la società ha evidenziato che nell'istanza così come formulata manca da parte dell'istante, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei Servizi nonché delle Delibere dell'Autorità, così come invece diversamente richiesto dalla delibera n. 353/2019/CONS. Nel proseguo la società ha anche significato che la parte istante non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità dello scrivente operatore. Inoltre ha dichiarato che sotto il profilo amministrativo e contabile, l'istante è attualmente attivo e non risulta essere presente, a tutto oggi, alcun insoluto. In conclusione dello scritto difensivo, la Vodafone, ha reiterato tutte le eccezioni già fatte in premessa ed ha contestato nuovamente sia le affermazioni che le richieste fatte dall'utente ed ha chiesto al Corecom l'integrale rigetto della domanda e delle richieste di indennizzo formulate da parte dell'istante, poiché, infondate sia in fatto che in diritto.

3. Controdeduzioni dell'istante:

In sede di repliche, l'istante ha contestato tutte le dichiarazioni rese in memoria dall'operatore Vodafone Italia S.p.A., ed in sintesi ha ribadito quanto segue. In via

preliminare l'istante ha evidenziato che il medesimo è il titolare del contratto avente codice cliente XXXX XXXX, sottoscritto con la società in causa, e quindi ha la piena titolarità giuridica per richiedere solo ed esclusivamente all'operatore in causa e non a soggetto terzo, ovvero altro gestore così come indicato dalla Vodafone, l'indennizzo per il disservizio occorso dalla data del 03 ottobre 2020 come anche documentato dal ticket tecnico di guasto depositato agli atti del fascicolo dalla stessa società. Di conseguenza la domanda di indennizzo formulata risulta pertinente e non può essere in alcun modo rigettata. Altresì, ha ribadito che diversamente da quanto affermato in memoria dall'operatore, nello specifico al punto 2.2, proprio in ottemperanza a quanto stabilito all'art. 20, comma 4, della delibera n.353/2019/CONS, l'Organo Collegiale del CoReCom, con il provvedimento che definirà la presente controversia non potrà che ordinare alla Vodafone di corrispondere gli indennizzi dovuti come previsto nella tabella A allegata alla delibera n.347/18/CONS, ed in particolare quelli indicati all'art. 6 ed all'art. 12, atteso che al reclamo inviato con pec nella data del 13/10/2020 ed agli atti depositato ad oggi, la Vodafone non ha dato formale riscontro. Mentre ha significato di non aver formulato, in questa sede, alcuna richiesta risarcitoria del rilevante danno subito (attesa l'impossibilità di svolgere la propria attività lavorativa da remoto), riservandosi però di avanzarla nell'opportuna sede giudiziaria. Proseguendo l'istante ha ritenuto doveroso ricordare, in relazione a quanto dichiarato in memoria dalla Vodafone, nello stesso punto 2.2 e che testualmente ha anche riportato ...“Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente”, che ai sensi dell'art. 1218 del c.c., ed in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale espresso (in particolare S.U., sent. 6 Aprile 2006, n.7996) accolto anche dall'Agcom, che in caso di contestazione di inadempimento contrattuale incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, non essendo stato dato riscontro al reclamo fatto né risulta in atti, alcuna documentazione che dimostri che tale onere è stato assolto, ed essendo stato al contrario allegato il ticket tecnico che dimostra come il disservizio sia stato risolto molto oltre il termine previsto dal contratto, si deve per effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale della società in causa. L'istante, in conclusione delle repliche, ha ulteriormente ribadito le proprie richieste di indennizzo in quanto fondate sia in fatto che in diritto.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e per la documentazione depositata in atti al fascicolo, le richieste formulate dall'istante possono trovare un parziale accoglimento per le motivazioni che seguono. In via preliminare si deve osservare che rispetto all'eccezione sollevata dalla Vodafone sulla inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno fatta da parte istante, così come espressamente indicata nel corpo della memoria, la stessa risulta infondata atteso che nell'istanza non risulta avanzata dall'utente in questa sede, alcuna richiesta risarcitoria in termini di danno

e che la Vodafone ha omissis qualsivoglia allegazione probatoria a sostegno di quanto quindi solo dichiarato sul punto in memoria. La presente controversia ha per oggetto l'interruzione dell'utenza telefonica XXXX XXXX con conseguente mancato utilizzo dei servizi voce e dati ad esso collegati e la mancata risposta al reclamo formulato sul punto dall'istante. Si osserva, in via preliminare, che uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni così come stabilito dall'art.3 comma 4 della delibera Agcom n.179/03/CSP, pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi " in modo regolare continuo e senza interruzioni". Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione, la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore, ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica di cui all'Allegato A della Delibera Agcom n.353/19/CONS. Nel merito, è doveroso significare, in primis, che il disservizio lamentato e segnalato dall'istante nella data del 03/10/2020, è stato confermato dall'operatore in memoria ed anche confermato dalla schermata Vodafone - ticket tecnico - depositata in atti in uno alla memoria dallo stesso operatore. Inoltre, che in base proprio a quanto indicato dall'art. 3 comma 4 della delibera Agcom n.179/03/CSP e meglio sopra riportato, non risulta giustificabile in questa sede, quanto dichiarato negli scritti difensivi dalla Vodafone ; ovvero che la problematica riscontrata era riferibile all'infrastruttura di proprietà di altro gestore tanto che l'intervento risolutivo del guasto è stato posto in essere da un soggetto terzo. Si ricorda al riguardo che il rapporto contrattuale di cui si discute è stato sottoscritto tra l'utente e la società Vodafone e non da un terzo soggetto proprietario delle infrastrutture. In relazione a quanto sopra argomentato ed attesa la palese conferma del disservizio subito dall'istante vengono accolte le richieste formulate dall'utente e di cui ai punti 1) 2) e 3). In relazione alla richiesta di cui al punto 2) la Vodafone è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all' art. 6, commi 1 e 2, della delibera Agcom n. 347/18/CONS - Regolamento sugli indennizzi - secondo il parametro pari ad euro 6,00 pro-die, per due servizi (voce e dati) dalla data del 03/10/2020 fino alla data del 16/10/2020, data di conferma chiusura del guasto così come riportata nel ticket tecnico agli atti depositato, per un totale di 13 giorni e per un importo complessivo pari ad euro 156.00 (centocinquantasei/00). Parimenti ed in relazione alla richiesta di cui al punto 3) la Vodafone è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'art. 9 comma 2 della delibera Agcom n. 347/18/CONS - Regolamento sugli indennizzi – secondo il parametro pari ad euro 2,50 al dì per i 13 giorni di disservizio per un totale di euro 32,50 (trentadue/50) Altresì, in accoglimento della richiesta di cui al punto 1) la Vodafone è tenuta al ricalcolo della fattura emessa nel mese di disservizio (ottobre 2020) con conseguenziale storno e/o rimborso all'istante della quota parte del canone per i 13 giorni di disservizio, meglio sopra riportati. Mentre, non può trovare accoglimento le richieste di cui al punto 4) considerata la stessa dichiarazione resa dall'utente in istanza di aver attivato tale servizio gratuito in costanza di disservizio (attivato soltanto sabato 10). In ultimo, con riferimento alla richiesta di cui al punto 5) di liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la stessa risulta accoglibile per le motivazioni di seguito espresse. Da parte dell'istante, risultano depositati agli atti del fascicolo, il

reclamo datato 13/10/2020 inviato a mezzo pec e la pertinente ricevuta di avvenuta consegna all'operatore in causa; mentre, non risulta depositata agli atti del fascicolo da parte della società Vodafone la risposta data, né risulta assunta nello scritto difensivo alcuna posizione al riguardo né risulta avanzata una richiesta di inammissibilità della stessa. Pertanto, in considerazione di quanto sopra, si ritiene che l'operatore sia tenuto alla liquidazione dell' indennizzo di cui all'art. 12 comma 1 della delibera Agcom n. 347/18/CONS - Regolamento sugli indennizzi - secondo il parametro massimo pari a euro 300,00 (trecento/00) tenuto conto che il reclamo con data 13/10/2020 risulta in atti, privo di riscontro.

DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del Sig. XXXX XXXX nei confronti della società Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) in relazione al codice cliente XXXX XXXX, per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), è tenuta a corrispondere all'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, e secondo le modalità in istanza i seguenti importi:

- euro 78,00 (settantotto/00) quale indennizzo ai sensi dell'art. 6, commi 1 e 2, per il servizio voce;
- euro 78,00 (settantotto/00) quale indennizzo ai sensi dell'art. 6, commi 1 e 2, per il servizio dati;
- euro 32,50 (trentadue/50) quale indennizzo ai sensi dell'art. 9 comma 2.
- euro 300,00 (trecento/00) quale indennizzo ai sensi dell'art. 12 comma 1.

3. La società Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta, al ricalcolo della fattura emessa nel mese di disservizio (ottobre 2020) con conseguenziale storno e/o rimborso all'istante della quota parte del canone per i giorni di disservizio.

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.

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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità. *Palermo*
08/09/2021

IL PRESIDENTE