

DELIBERA N. 190/2022/CRL/UD del 08/09/2022
V. Dxxx Lxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/304427/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 08/09/2022;

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 V. Dxxx Lxxx del 13/07/2020 acquisita con protocollo n. 0299370 del 13/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A decorrere dalla data del 29/12/18, l’istante riscontrava la completa interruzione dei servizi fonia ed internet, che veniva reclamato in pari data con apertura del ticket n.5127932. In data 08/01/19, veniva consegnato ed installato un nuovo apparecchio, ma il disservizio non veniva risolto. Tant’è che, ulteriori reclami venivano sporti nelle date del 09/01/19 (ticket n.5127934), 19/01/19 (ticket n.5135460), 21/01/19 (ticket n.5135462) e del 23/01/19 (a mezzo Pec) -. Nelle date del 20/02/2019 e 12/03/2019, parte istante avvia procedimenti GU5/95816/2019 e GU5/86439/2019. Il disservizio, come confermato da controparte, veniva risolto solo in data 18/03/2019. L’Istante delegava l’associazione Unione dei Consumatori a rappresentarlo e difenderlo in ogni stato e grado della presente controversia

Richieste: 1-Indennizzo per COMPLETA INTERRUZIONE DEI SERVIZI FONIA ED INTERNET, ex Art. 6 dell’Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 29/12/2018 al 18/03/2019, per un totale di 80 giorni; 2-Indennizzo per MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI, ex Art. 12 dell’Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 13/02/2019 ad oggi, per un totale di 517 giorni; 3-ripetizione dei canoni corrisposti durante il periodo di disservizio; 4- Rimborso per spese di procedura ed assistenza.

2. La posizione dell’operatore

Orbene l’odierna esponente evidenzia, in primis, l’infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell’erogazione del servizio a favore del Sig. Di Lullo. 2 Nello specifico, difatti, TeleTu rappresenta di aver gestito le segnalazioni inoltrate dall’istante con annessa risoluzione positiva delle medesime A ciò si aggiunga, poi, che la scrivente società ha altresì riscontrato il reclamo dell’utente con apposita missiva del 29.1.2019 confermando l’apertura della procedura di rimborso per il guasto tecnico lamentato: In virtù di quanto sopra esposto, pertanto, la domanda di indennizzo avanzata dovrà essere rigettata. -2.2 Nel merito, poi, 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 a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. 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. -2.3 In ultima analisi si eccepisce che la domanda dell'utente deve, comunque, 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". Secondo l'orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, invero, l'ordinaria diligenza sopra citata si specifica nell'attivarsi positivamente secondo le regole della correttezza e della buona fede, ex art. 1175 c.c., con il limite delle attività che non siano gravose oltre misura (Cass. Civ. Sez. I, 12439/91). In relazione, poi, al grado di colpa in cui si attua la negligenza del creditore, deve essere rilevato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato. L'Agcom, quindi, ha recepito il summenzionato principio, così stabilendo in una recente Delibera: "deve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla 4 delibera n.276/13/CONS secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto" (Del. N. 23/17/CIR).

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Si premette inoltre che non è stato provato alcun concorso colposo dell'utente nella

causazione del disservizio e pertanto ciò non influirà sull'eventuale liquidazione dell'indennizzo. Sull'interruzione dei servizi La Vodafone Italia S.p.A. ha confermato e documentato l'esistenza di tre segnalazioni inoltrate dall'istante e che coprono, effettivamente, l'arco temporale indicato dall'istante e, più precisamente, dal 28.12.2018 alla chiusura del ticket del 19.2.2019. Non vi è prova della tempestiva risoluzione dei guasti. Spetta, pertanto, all'istante l'indennizzo di cui all'art. 6 del Regolamento Indennizzi nella misura di € 960,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo. All'utente spetta, altresì, lo storno/rimborso delle somme fatturate negli 80 giorni di disservizio. L'istante ha presentato diverse segnalazioni nonché un reclamo a mezzo PEC il 23.1.2019. Il gestore si limita a riportare in meria l'estratto di una comunicazione del customer che non fornisce un adeguato grado di certezza circa l'effettiva ricezione da parte dell'utente né, tantomeno, viene data prova che il rimborso sia stato effettivamente corrisposto. Spetta, pertanto, all'utente anche l'indennizzo da "mancata risposta al reclamo" nella misura massima di € 300,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo. Sulle spese di procedura. La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, dell'effettiva e copiosa attività svolta dall'utente si ritiene congruo liquidare € 150,00 a titolo di spese di procedura

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Condanna Vodafone al pagamento della seguenti somme:
 - € 960,00 a titolo di indennizzo ex art. 6 del Regolamento sugli Indennizzi oltre interessi dalla domanda al soddisfo;
 - € 300,00 a titolo di indennizzo da "mancata risposta al reclamo" oltre interessi dalla domanda al soddisfo;
 - 150,00 a titolo di spese di procedura;
- 2.** Vodafone Spa è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima
- 3.** 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.

4. 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, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to