

DELIBERA N. 205/2022/CRL/UD del 08/09/2022

**M. Pxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/484953/2021)**

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 M. Pxxx del 20/12/2021 acquisita con protocollo n. 0491425 del 20/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante deduce di aver sottoscritto un contratto "Tuttofacile" con Vodafone il 20.8.2018 per l'attivazione di una linea voce di tipo "fisso", ma che il terminale cordless fornito dal Gestore presentava da subito problemi di funzionamento. Ed invero, dopo diverse richieste ed una prima sostituzione del terminale avvenuta il 12.10.2018 l'istante continuava comunque ad accusare problemi di corretta e regolare ricezione delle chiamate, fin quando nel mese di maggio 2019, il reparto commerciale le significava che il problema nasceva dalla distanza delle centraline telefoniche che impediva un'adeguata copertura di rete. Per tali motivi, a fronte dell'impossibilità tecnica di ovviare al malfunzionamento, in data 11.5.2019 inviava raccomandata di disdetta, a seguito della quale il Gestore emetteva nuove fatture per le quali richiedeva il pagamento, anche a mezzo società di recupero crediti. A sostegno delle proprie contestazioni, in data 9.7.2020 la parte istante inviava reclamo a mezzo raccomandata chiedendo l'annullamento delle fatture emesse, nonché la restituzione delle somme pagate e non dovute successivamente al recesso. Poste tali premesse richiedeva: i) la somma di € 1.584,00 a titolo di indennizzo per malfunzionamento ai sensi dell'art. 6 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (ossia € 6,00 per 264 giorni calcolati dal 20.8.2018 data di sottoscrizione del contratto all'11.5.2019 data di invio della raccomandata di disdetta); ii) la somma di € 300,00 ai sensi dell'art. 12 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per mancata risposta al reclamo del 9.7.2020; iii) il rimborso delle fatture pagate nei mesi da maggio 2018 ad agosto 2019 per € 190,08; iv) lo storno dell'insoluto, oltre eventuali interessi applicati, con ritiro della pratica dalla Società di recupero crediti; v) La restituzione di € 38,23 di cui alla fattura AL12811536 del 2.8.2019 in quanto importo pagato successivamente alla disdetta; vii) la liquidazione delle spese di procedura per € 150,00.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva regolarmente il Gestore Vodafone con memoria difensiva di parte a mezzo della quale eccepeva 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 eccepeva 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. 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 ormai disattivo e che risulta un insoluto di euro 195,88 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 telefoniche che il Gestore deposita a conferma delle contestazioni dell'utente si evince chiaramente che, almeno dal 10 ottobre 2018 – data della prima segnalazione e richiesta di sostituzione del terminale – e così fino alla risoluzione del rapporto, sulla linea di casa era difficoltoso ricevere chiamate in entrata stante “la scarsa copertura indoor” del telefono (cfr. ticket del 26.02.2019). Tuttavia il caso di specie rappresenta – diversamente da quanto prospettato dall'utente – non tanto un isolamento completo della linea (fattispecie peraltro non compatibile con il fatto che l'utente fosse rimasto per nove mesi attivo con il medesimo Gestore, continuando a pagare le fatture), quanto di malfunzionamento di cui all' 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”. A fronte di ciò non offrono idonea confutazione le produzioni documentali (gestione dei ticket di guasto) versate dall'Operatore Vodafone in quanto – come correttamente rilevato dall'istante – le stesse valgono semmai a dimostrare che la Società telefonica ha risposto alle segnalazioni dell'istante e tentato di risolvere da remoto il disservizio, ma non già di aver “gestito con esito positivo” il guasto o 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, 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 3 del citato art.6 Del. indennizzi per il quale: “Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all’operatore, nella riparazione del guasto, l’indennizzo è applicabile all’intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l’effettivo ripristino della funzionalità del servizio”, periodo che nel caso di specie va dalla prima segnalazione del 10.10.2018 all’11.05.2019 (richiesta di cessazione), così per € 3,00 su 213 giorni di disservizio per una quantificazione complessiva di € 639,00. ii. 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 PEC del 9.07.2020. 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. Infine, sulla richiesta di storno/rimborso delle fatture di cui ai punti iii, iv e v della presente istanza, si precisa che le domande sono parzialmente ammissibili nella misura che qui di seguito viene precisata. Per il periodo di disservizio la domanda di rimborso delle fatture non può trovare accoglimento trattandosi di malfunzionamento parziale della linea telefonica che non fa venire meno l’obbligo di saldare le fatture da parte del cliente. Viceversa, stante la disdetta dell’11.05.2019, dovranno considerarsi non dovute – e quindi stornate – tutte le fatture emesse o relative al periodo successivo al trentesimo giorno dopo la ricezione del recesso, ivi inclusi i costi di disattivazione. Per i medesimi motivi risulta meritevole di accoglimento la richiesta di rimborso di € 38,23 di cui alla fattura AL12811536 del 2.8.2019 in quanto importo pagato successivamente alla comunicazione di disdetta, laddove contenente costi di disattivazione o canoni successivi all’11.06.2019. 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.

DELIBERA

Articolo 1

1. Si accoglie parzialmente l’istanza della Sig.ra M. Pxxx nei confronti della società VODAFONE S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società VODAFONE S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario 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 639,00 (seicentotrentanove/00) a titolo di indennizzo ai sensi di quanto previsto dall'art. 6 commi 2 e 3 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per il malfunzionamento del servizio voce;
- 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. Euro 38,23 a titolo di rimborso della fattura AL12811536 del 2.8.2019 in quanto importo pagato successivamente alla comunicazione di disdetta.

Si dispone altresì lo storno dell'insoluto presente a carico dell'utente, in quanto afferente a servizio regolarmente disdetta.

3. Vodafone Spa è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima

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.

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

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini