

DELIBERA N. 211/2022/CRL/UD del 08/09/2022
L. Cxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/456039/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del Il Corecom Lazio 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 L. Cxxx del 13/09/2021 acquisita con protocollo n. 0361923 del 13/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante deduce di essere titolare di un contratto Fibra con Vodafone, contraddistinto dal codice 1.26258575, per la linea domestica 06.9xxxxxx, ma che con decorrenza dal 4.06.2020 e fino al 26.09.2020 la linea voce e dati subiva un isolamento completo. A sostegno delle proprie contestazioni, in data 17.07.2020 la parte istante inviava reclamo a mezzo PEC contestando i lamentati disservizi, senza ricevere risposta. Poste tali premesse richiedeva: i) la somma di € 1.368,00 a titolo di indennizzo per malfunzionamento, nel periodo oggetto di disservizio, ai sensi dell'art. 6 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS; ii) lo storno delle fatture emesse nel periodo oggetto di disservizio; iii) la somma di € 300,00 ai sensi dell'art. 12 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per mancata risposta al reclamo del 10.07.2020; iv) la liquidazione delle spese di procedura.

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 la genericità della richiesta avversaria, nonché il mancato adempimento da parte ricorrente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti, anche con espresso riferimento alla mancata produzione di reclami inviati al Gestore. Contestava altresì 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. Sotto il profilo amministrativo e contabile l'Operatore convenuto precisa che l'utente è ormai disattivo e che risulta un insoluto di euro 187,43 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, con decorrenza dal 5.06.2020 – data della prima segnalazione presente a sistema – e così fino alla risoluzione definitiva del guasto, sulla linea di casa si sono susseguite una serie di segnalazioni (almeno sei, in ordine cronologico e nell'intero arco temporale contestato) relativamente al malfunzionamento della linea 06.9586740 (cfr. ticket guasti allegato Vodafone). Dall'analisi degli interventi effettuati, i quali hanno comportato anche la sostituzione del device modem, risulta che la Vodafone ha sì gestito i reclami dell'utente, ma non altrettanto nelle tempistiche previste dalla Carta dei Servizi e dalle Condizioni Generali di contratto. 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 5.06.2020 al 26.09.2020 (detratti i quattro giorni utili al Gestore per risolvere il guasto), così per € 8,00 su 109 giorni di disservizio per una quantificazione complessiva di € 872,00. ii. Dalla responsabilità dell'operatore sulla gestione dei guasti e per il periodo di isolamento dal 5.06.2020 al 26.09.2020 ut supra accertata, sorge altresì il diritto dell'istante allo storno delle somme richieste per il periodo interessato dal disservizio. iii. Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la domanda non è fondata, atteso che l'utente non si è curato di allegare al presente procedimento il reclamo PEC del 10.07.2020, pure citato nella parte in fatto dell'istanza. Del resto, lo stesso Gestore ha contestato la presenza di reclami che

l'utente aveva l'onere di produrre. iv. 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, la gestione di tutte le udienze in remoto e l'assenza in atti di spese documentate e giustificate.

DELIBERA

Articolo 1

1. Si accoglie parzialmente l'istanza del Sig. L. Cxxx 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 872,00 (ottocentosettantadue/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;
 - ii. si dispone altresì lo storno delle fatture per il periodo di disservizio dal 5.06.2020 al 26.09.2020 con contestuale obbligo di rimborso delle relative somme a carico del Gestore, laddove corrisposte dall'utente. In assenza di specifica contestazione sulle somme residue rimaste insolute, il Gestore potrà operare, ai sensi di quanto previsto ex art. 1243 cc e ss, l'eventuale compensazione tra le relative poste di debito e di credito esistenti tra le parti.
3. Vodafone Spa è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima
4. 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.
5. 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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini