AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA 386/2023/CRL/UD del 08/09/2023
C. Ixxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/526003/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 08/09/2023;

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 **C. Ixxx** del 19/05/2022 acquisita con protocollo n. 0162211 del 19/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante con istanza del 19-05-2022 ha richiesto l’avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A, lamentando malfunzionamento della linea telefonica, addebiti illegittimi, perdita della numerazione, per tal ragione richiede indennizzi vari, in specifico rimborso delle fatture pagate, indennizzo per malfunzionamento, indennizzo per la perdita della numerazione.

2. La posizione dell’operatore

Nella memoria versata in atti Vodafone insiste sulla correttezza del suo operato, evidenziando l’infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell’erogazione del servizio a favore del Sig. Ianeri. Difatti, eccepisce la carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all’inizio ed alla fine dell’asserito periodo di disservizio subito dall’istante, limitandosi l’utente ad indicare un arco temporale nel quale si sarebbero verificate varie tipologie di disservizi che, semplicemente, elenca in via del tutto generica. Pertanto, contesta fermamente le asserzioni della parte istante poiché 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. Inoltre, pone in rilievo che la presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi o altro assume un peso determinante ai fini dell’accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. All’uopo richiama, a tal riguardo, l’approfondita raccolta di provvedimenti emanati dall’Agcom che confermano l’orientamento, ormai consolidato, secondo il quale gli indennizzi, nei casi in cui sia stata accertata l’effettiva responsabilità del gestore, devono essere riconosciuti a far data dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n. 65/15/CIR, n. 22/16/CIR). Ancora eccepisce l’inammissibilità di qualsiasi richiesta risarcitoria in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Inoltre, rileva la mancanza di una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM. Anzi, rileva anche che la parte ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore. In ultimo

precisa che sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente è disattivo e non risulta essere presente alcun insoluto.

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. Alla luce della documentazione in atti la richiesta formulata da parte istante potrà essere accolta come di seguito precisato. Nel merito, si osserva che l'utente nell'istanza introduttiva principalmente chiede un indennizzo per malfunzionamento della linea, in specifico la richiesta di indennizzo per malfunzionamento viene formulata per un periodo di 784 giorni e quantificata in € 4.704,00. Sul punto vi è da dire che, dall'esame degli atti presenti nel fascicolo, è emerso che l'istante ha fornito la prova della data esatta in cui ha segnalato il malfunzionamento e cioè la data 25-11-2019 a mezzo mail, a cui poi sono seguite una serie di comunicazioni (pec e mail 6 agosto 2020; 18 ottobre 2021; 24 ottobre 2021), per cui si deve far coincidere la data della segnalazione al 25-11-2019, mentre la data di risoluzione del malfunzionamento nel giorno 26-03-2020, data di cessazione della linea telefonica, come dichiarato dall'operatore, a seguito della richiesta di recesso dell'utente inviata in data 24-03-2020. Sul punto, l'operatore nulla ha provato circa le attività poste in essere per la risoluzione della problematica, anzi, a fronte delle varie comunicazioni fornite dall'utente, l'operatore non ha fornito alcuna documentazione utile da esimerlo da responsabilità per la mancata risoluzione della problematica. E' da dire che relativamente al malfunzionamento lamentato, preliminarmente si rammenta che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale

dell'operatore. Va tuttavia richiamato il costante orientamento dell'Agcom (cfr delibera Agcom 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. Dall'esame del fascicolo documentale, come detto sopra, la data della segnalazione del disservizio è da individuare nella data del 25-11-2019 e quella di risoluzione della problematica il 26-03-2020 (data di cessazione dell'utenza), per cui, in applicazione alle norme regolamentari sopra richiamate, avendo l'istante dimostrato di aver effettuato la segnalazione per il malfunzionamento in data 25-11-2019 e, quindi, entro tre mesi dall'avvenuta conoscenza del disservizio, si ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuta, per il disservizio patito dal 25/11/2019 al 26/03/2020, per un totale di giorni 122, la somma pari ad euro 732,00 (settecentotrentadue/00), ai sensi e per gli effetti dell' art. 6, comma 1, (trattandosi di un caso di completa interruzione del servizio) della Delibera n. 347/18/Cons, e cioè € 6,00 per ogni giorno di malfunzionamento (art. 6, comma 1), (122 gg. X 6 euro = 732,00). Per quanto riguarda la richiesta dell'utente di rimborso delle fatture per il servizio inesistente, anche se ipoteticamente accoglibile per i motivi sopra indicati, la stessa non può essere accolta per la sua estrema genericità e per mancata allegazione delle fatture. Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione, nel caso di specie nessuna prova è stata fornita dall'operatore nè circa l'utilizzo della linea da parte dell'utente nel periodo oggetto di contestazione, nè al periodo successivo, essendosi limitato l'operatore ad una difesa generica, per cui l'operatore non ha fornito alcuna prova anche in ordine all'esclusione di responsabilità per la perdita di numerazione dell'utente (circostanza provata in base alla documentazione in atti nonché numerazione di cui l'utente era titolare da svariati anni), si ritiene di poter accogliere anche la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione nel massimo riconoscibile pari ad € 1.500,00. In ultimo non può essere accolta la richiesta dell'utente di indennizzo di € 400,00 per disagi, non rientrando detta richiesta in nessuna delle ipotesi d'indennizzo previste dal Regolamento in materia di indennizzi. Si compensano le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del sig. **C. Ixxx** nei confronti della società Vodafone Italia SpA, che pertanto è tenuta al pagamento in favore dell'utente di un indennizzo pari ad € 732,00, ai sensi e per gli effetti dell'art. 6, comma 1, della Delibera n. 347/18/Cons, e di un indennizzo pari ad € 1.500,00, a titolo di indennizzo per la perdita di numerazione ai sensi dell'art. 10 Allegato A della Delibera n. 347/18/Cons.

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, 08/09/2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to