

DELIBERA 404/2023/CRL/UD del 08/09/2023
A. Axxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/342969/2020)

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 **A. Axxx** del 22/10/2020 acquisita con protocollo n. 0437135 del 22/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Con istanza del 22.10.2020 contro Vodafone Italia spa, l’istante lamenta l’interruzione dei servizi voce e adsl a far data dal 1 Luglio 2019. Numerosissimi i reclami al servizio clienti, il quale solo in data 15 Novembre 2019 comunicava che “i tecnici di rete che hanno lavorato sulla tua linea mi comunicano che le infrastrutture di distribuzione nella tua zona sono particolarmente disagiate, di conseguenza non possiamo fornirti il servizio richiesto. Sarai ricontattato per poter procedere con la disattivazione del contratto nelle prossime 48h”. In seguito alla ricezione di tale messaggio, l’utente richiedeva il rientro in Telecom ma nuovamente il servizio clienti Vodafone comunicava di attendere un’ulteriore dichiarazione del tecnico di non migliorabilità della linea. Il signor Alivernini lamenta inoltre di aver pagato regolarmente i servizi nonostante l’impossibilità di fruirne per motivi a lui non imputabili. Produce copiosa documentazione. Richiede pertanto: -indennizzo per interruzione del servizio dal 1 Luglio 2019 al 20 Novembre 2020 -indennizzo per mancata risposta al reclamo - storno e/o rimborso delle fatture per un importo totale di 898,71€ euro - rimborso spese forfettario 200€. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti 4452,71 euro

2. La posizione dell’operatore

L’Operatore Vodafone, ritualmente costituitosi nel procedimento a mezzo memoria difensiva di parte, eccepiva: “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 dell’utente. Nello specifico, difatti, Vodafone rappresenta di aver gestito le segnalazioni inoltrate dall’istante con annessa risoluzione positiva delle medesime (cfr. all. 1). La scrivente società, inoltre, pone in rilievo di aver altresì comunicato all’utente l’esito delle suddette verifiche. Non solo. È, invero, opportuno porre in rilievo che Vodafone, con nota depositata nell’ambito del procedimento ex art. 5 del Regolamento Agcom, in data 7.1.2020 ha espressamente comunicato che: “a seguito di verifiche tecniche eseguite dal competente reparto, è emerso che la linea interessa non è esercibile per impedimenti tecnici, come già dichiarato da Telecom con la segnalazione / ticket TTM000012168886 del novembre 2019”. In buona sostanza, quindi, sin dal mese di gennaio 2020 l’odierna convenuta ha

adempito ai propri oneri informativi rendendo edotto il Sig. Alivernini delle problematiche riscontrate. A ciò si aggiunga, poi, come previsto dall'art. 9 delle condizioni generali di contratto, che in ogni caso: "Nessuna responsabilità verso il Cliente è imputabile a Vodafone nei seguenti casi: imperfetta ricetrasmisione provocata da fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche od ostacoli; errata utilizzazione dei servizi da parte del Cliente e della Vodafone Station e/o dei suoi accessori; utilizzo della SIM in apparato terminale non omologato e/o modificato irregolarmente, forza maggiore, guasti o in caso di manutenzione straordinaria, informandone il Cliente." (cfr. all. 2). Vodafone, pertanto, contesta fermamente le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata. Né, tanto meno, l'utente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. E', quindi, palese il mancato adempimento da parte ricorrente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore. In virtù di quanto sopra esposto, perciò, la domanda di indennizzo avanzata dovrà essere necessariamente rigettata. 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 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). Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora 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 di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. La richiesta di indennizzo per l'interruzione dei servizi può essere accolta, attese le numerose segnalazioni all'operatore che risultano allegare agli atti e rispetto alle quali l'operatore non ha fornito prova contraria di corretta erogazione del servizio. Per il computo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 6, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS "Regolamento indennizzi". 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". La richiesta dell'utente fa riferimento al periodo 1 Luglio 2019 / 20 Novembre 2020. Ma Vodafone, con nota depositata nell'ambito del procedimento ex art. 5 del Regolamento Agcom, in data 7.1.2020 ha espressamente comunicato che: "a seguito di verifiche tecniche eseguite dal competente reparto, è emerso che la linea interessa non è esercibile per impedimenti tecnici, come già dichiarato da Telecom con la segnalazione / ticket TTM000012168886 del novembre 2019". Il periodo da considerare per il computo dell'indennizzo è dunque di 191 giorni. Il dies a quo è il 1/07/2019, data di disattivazione dell'utenza, il dies ad quem è il 7/01/2020 (data in cui Vodafone ha comunicato la non esercibilità della linea). L'indennizzo giornaliero di euro 12 (6 euro per il servizio voce e 6 euro per il servizio adsl) andrà dunque moltiplicato per 191 giorni, per complessivi euro 2292,00. La richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo non può essere accolta atteso che non risultano agli atti reclami scritti rimasti inevasi. Le segnalazioni che si producono nelle memorie risultano sempre gestite dall'operatore. Si accoglie la richiesta di storno e/o rimborso di tutte le fatture a far data dal 1 Luglio 2019 stante l'impossibilità di fruire dei servizi. Non può essere accolta, invece, "la richiesta di un ristoro di euro 200,00" in quanto la stessa non rientra nelle ipotesi tassative sottoposte alla competenza dell'adita Autorità. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. La società Vodafone Italia Spa è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma complessiva di € 2292,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo, a norma dell'art.6 comma 1 del nuovo Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS), oltre allo storno e/o rimborso di tutte le fatture emesse a far data dal 1 Luglio 2019.

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

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini