

DELIBERA 193/2023/CRL/UD del 10/05/2023
ROSA RACHELE BORRELLI / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE -
TELETU)
(GU14/357170/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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 R. R. Bxxx del 23/11/2020 acquisita con protocollo n. 0491955 del 23/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia SpA, di seguito per brevità “Vodafone”, il malfunzionamento della linea. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi l’istante ha dichiarato quanto segue: per i periodi dal 3/10/2019 al 24/11/2019 e dal 6/3/2020 al 22/5/2020 (data di avvenuto passaggio ad altro operatore telefonico), la linea del telefono fisso 0771/608xx non era funzionante, non risultando possibile né la ricezione di chiamate in entrata né di quelle in uscita; non era funzionante nemmeno il traffico dati, essendo impossibile il collegamento alla rete internet ADSL. Dopo numerosi reclami formulati dall’utente al numero di assistenza clienti 190 (il primo risalente al 3/10/2019), persistendo il grave inadempimento dell’operatore telefonico (è stato evidenziato che la seconda interruzione si è verificata nel pieno del lockdown causato dall’emergenza pandemica COVID-19), in data 15/4/2020 l’utente comunicava, tramite il legale, la risoluzione del contratto per inadempimento contrattuale ai sensi dell’art. 1453 c.c. Pertanto, con la presente procedura l’utente ha richiesto: 1. l’emissione della nota di credito della fattura relativa al bimestre ottobre/novembre 2019 con conseguente rimborso della somma già pagata per € 82,36 in quanto relativa al periodo in cui l’utente non ha usufruito dei servizi di telefonia; 2. l’emissione della nota di credito della fattura n. AM08623116 per € 94,21, in quanto relativa al bimestre marzo/aprile 2020 in cui l’utente non ha usufruito dei servizi di telefonia, e della fattura n. AM12674395 per € 297,83 in quanto relativa all’addebito di costi per il recesso dal contratto, non trattandosi di recesso ma di risoluzione per inadempimento imputabile all’operatore telefonico; 3. la corresponsione dell’indennizzo di cui all’art. 6 dell’allegato A della delibera AGCOM n. 347/18/CONS pari a € 6,00 per ogni giorno di interruzione del servizio chiamate per complessivi € 774,00 (€ 6 per 129 giorni di interruzione delle chiamate in entrata ed in uscita dal numero 0771/608595); 4. la corresponsione dell’indennizzo di cui all’art. 6 dell’allegato A della delibera AGCOM n. 347/18/CONS pari a € 6,00 per ogni giorno di interruzione del traffico dati per complessivi € 774,00 (€ 6 per 129 giorno di mancato collegamento alla rete ADSL). I rimborsi o indennizzi richiesti sono stati quantificati in euro 1548.0

2. La posizione dell’operatore

Vodafone ha dedotto, nella propria memoria difensiva, in via preliminare di non aver riscontrato alcuna anomalia nell'erogazione del servizio, ed inoltre di aver gestito, con esito positivo ed entro le tempistiche previste dalla normativa di settore, le segnalazioni inviate dall'utente, nonché di aver provveduto in data 1.4.2020 alla sostituzione della "Vodafone Station". Ha dedotto, inoltre, nel merito, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso, nonché la mancanza di una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del contratto, della Carta dei servizi nonché delle delibere AGCOM così come richiesto, invece, dalla Delibera 353/2019/CONS ed inoltre la mancata produzione di prove. In ultima analisi ha eccepito che l'utente non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno in applicazione del principio di cui all'art. 1227 c.c.. Ha precisato essere l'utente attualmente disattivo e risultare presente un insoluto di euro 358,66. Ha concluso, infine per il rigetto di tutte le domande dell'utente.

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. L'istanza merita parziale accoglimento per i motivi che seguono. 3.1. Sulla richiesta di emissione di note di credito. La domanda di emissione di note di credito può essere parzialmente accolta nei termini che seguono. A fronte della contestazione del malfunzionamento relativo ai periodi dal 3/10/2019 al 24/11/2019 e dal 6/03/2020 al 22/5/2020 per l'impossibilità di chiamate in entrata ed in uscita, nonché di utilizzo del traffico dati, Vodafone ha allegato le fatture contenenti il traffico telefonico relativo al primo periodo contestato (ossia dal 3/10/2019 al 24/11/2019), deducendo che le stesse attestano non sussistere alcuna anomalia nell'erogazione del servizio e parte istante non ha espressamente contestato la sussistenza del traffico addebitato nelle fatture de quo. D'altro canto, l'istante non ha documentato i reclami attinenti ai disservizi lamentati riferibili a detto periodo. Per orientamento consolidato dell'Autorità, in assenza di segnalazione/reclamo l'operatore 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 e, dunque, di fornirne riscontro nella procedura. Sulla base delle risultanze probatorie complessivamente presenti in atti, non risultano, pertanto, elementi sufficienti ad attestare il malfunzionamento per il primo periodo contestato. Risulta, invece, documentato il disservizio relativo al periodo dal 06/03/2020 al 21/05/2020. L'istante ha prodotto in atti la messaggistica scambiata con l'operatore per sms a decorrere dal 06/03/2020 al 22/04/2020 nonché i reclami inoltrati a mezzo pec dal 15/04/2020 al 17/07/2020. In particolare, nel reclamo del 15/04/2020 l'istante ha precisato che il disservizio ha interessato i giorni dal 06/03/2020 al 13/03/2020 e quelli dal 23/03/2020 in poi. Dal canto suo Vodafone ha dedotto di aver gestito, con esito

positivo ed entro le tempistiche previste dalla normativa di settore, le segnalazioni inviate dall'utente, allegando un estratto della schermata degli interventi tecnici del 01/04/2020 e precisando di aver sostituito in data 01/04/2020 la Vodafone Station. A fronte della dichiarazione dell'istante del persistere della problematica fino alla cessazione del rapporto contrattuale, la schermata prodotta e le dichiarazioni dell'operatore non sono sufficienti a confermare l'intervenuta risoluzione del problema alla data del 01/04/2020, semmai attestano soltanto che in detta data sono stati eseguiti interventi tecnici su una problematica tecnica effettivamente esistente. In caso di disservizi lamentati dall'utente, spetta all'operatore provare di aver fornito il servizio in modo regolare e continuo, nonché di aver svolto tutte le attività necessarie a risolvere il disservizio, oppure dimostrare che l'inadempimento è dipeso da cause a lui non imputabili ex articolo 1218 c.c. In mancanza di tale prova, come nel caso di specie, l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per l'intera durata dell'inadempimento, nonché al rimborso delle spese sostenute per l'attivazione del servizio e per gli apparati tecnici necessari a tale attivazione, oltre al rimborso/storno degli addebiti fatturati nel periodo di impossibilità di utilizzo del servizio. (ex multis Corecom Toscana Delibera n. 21/12). Nel caso in questione, l'operatore non ha prodotto documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente, né alcuna giustificazione tecnica del disservizio e del perdurare dello stesso. Purtroppo, la fattura contestata n. AM08623116, di euro 94,21, indicata come relativa al bimestre marzo/aprile 2020, non risulta prodotta in atti e comunque copre in parte un periodo non interessato dalla problematica (quello dal 13/03/2020 al 23/03/2020, come può dedursi dal reclamo in atti del 15/04/2020). Pertanto, in difetto di elementi certi da sottoporre a valutazione, la domanda di storno non può essere accolta. Quanto alla fattura n. AM12674395 di euro 297,83 del 08/07/2020 relativa al periodo dal 02/05/2020 al 02/07/2020, che addebita altresì costi per il recesso dal contratto, occorre rilevare innanzitutto che la stessa è relativa al periodo interessato dall'inutilizzabilità del servizio ed inoltre che a fronte dell'inadempimento dell'operatore, l'utente ha legittimamente chiesto la risoluzione del contratto. Conseguentemente, sono illegittime le penali per recesso anticipato applicate dal gestore. Peraltro, tali penali sono comunque da considerarsi illegittime in ragione di quanto disposto dalla legge n. 40/2007. Va infine considerato che, in ogni caso, a fronte delle contestazioni dell'istante, l'operatore avrebbe dovuto fornire giustificazione degli addebiti operati in fattura, ma non risulta una puntuale risposta in merito. Detta fattura deve essere, pertanto, stornata.

3.2. Sulla richiesta di indennizzo ex art. 6 all. A delibera AGCOM n. 347/18/CONS. Per quanto sopra, merita accoglimento la domanda di indennizzo ex art. 6 all. A delibera AGCOM n. 347/18/CONS, nei limiti di seguito indicati. Risultando comprovato l'esistenza di un disservizio dal 6/03/2020 e la prima segnalazione all'operatore eseguita nella medesima data, dovendosi ritenere protratto il disservizio fino alla data di cessazione del rapporto che dalla fatturazione risulta da ricondurre al 21/05/2020 (in considerazione anche del contenuto del reclamo del 14/05/2020 in cui viene dichiarato ancora sussistere), occorre fare le seguenti considerazioni. Considerato quanto dichiarato nel reclamo in atti del 15/04/2020, risulta che il guasto è stato continuativo dal 06/03/2020 al 13/03/2020 e dal 23/03/2020 in poi, ovvero, per quanto

sopra, fino al 21/05/2020. Ne deriva che va riconosciuto all'utente un indennizzo di € 408,00 per ciascun servizio interessato per il periodo dal 06/03/2020 al 13/03/2020 e dal 23/03/2020 al 21/05/2020 ai sensi dell'art. 6 all. A delibera AGCOM n. 347/18/CONS comma 1 (euro 6 x 60 giorni) ossia euro 408,00 per il servizio telefonico ed euro 408,00 per il traffico dati, per un totale complessivo di euro 816,00. 3.3. Sulle spese del procedimento. Ai sensi dell'articolo 20 comma 6 Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese nonché l'assistenza di cui l'utente si è valso, si ritiene congruo liquidare l'importo di € 50,00 a titolo di rimborso spese della 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 della sig.ra R. R. Bxxx nei confronti della società Vodafone Italia SpA , che pertanto è tenuta a stornare la fattura n. AM12674395 di € 297,83 del 08/07/2020, con regolarizzazione della posizione contabile amministrativa ed a pagare in favore dell'istante la somma di € 816,00 maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, oltre ad € 50,00 per spese della procedura.

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, **10/05/2023**

Il Dirigente



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini