

DELIBERA N. 412/2022/CRL/UD del 11/11/2022

**Axxx Sxxx Dxxx Gxxx G. & R. / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE -
TELETU)
(GU14/479009/2021)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 11/11/2022;

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 Axxx SNC Dxxx Gxxx G. & R. del 29/11/2021 acquisita con protocollo n. 0465432 del 29/11/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società istante – titolare della linea telefonica ad uso business 06.20xxx, attiva con Vodafone da Aprile dell'anno 2018 (cod. codice cliente 7.2192725) – lamenta l'improvviso e totale distacco della linea telefonica fissa e del servizio accessorio fax, con decorrenza dal 21.05.2020. A sostegno delle proprie doglianze, l'utente deduce di aver inviato due PEC di reclamo, a mezzo procuratore di parte, in data 29.07.2020 e 9.09.2020, rimaste prive di riscontro. Il servizio veniva riattivato, con conseguente grave pregiudizio per l'utente, solo in data 18.09.2020. Premesso quanto sopra, l'utente richiedeva: i. indennizzo di € 1.800,00 ex artt. 5 e 13 comma 3 All.to A alla Delibera 347/18/CONS (ossia € 15,00 per 120 gg, dal 21/05/2020 al 18/09/2020), oltre al rimborso di € 114,60 per le somme corrisposte per costi fissi di rete fissa nel medesimo periodo; ii. indennizzo per omesso riscontro al reclamo, ex art 12 comma 1 All.to, A per € 300,00; iii. risarcimento del danno emergente dovuto a causa delle spese legali sostenute per complessivi € 1.455,14.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva tempestivamente l'operatore Vodafone a mezzo memoria difensiva di parte, contestando l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia veniva riscontrata nell'erogazione del servizio e nella relativa fatturazione. In merito al disservizio di isolamento, in particolare, l'Operatore contesta il mancato adempimento da parte dell'utente dell'onere probatorio afferente i contestati malfunzionamenti della linea e del servizio fax. La Vodafone pone in rilievo che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risulta essere pervenuto alla società convenuta in relazione alla lamentata problematica. Sul punto la Vodafone eccepisce che l'assenza di reclami assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. Ed infatti, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza

dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi. Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. In ultima analisi Vodafone 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". Sotto il profilo amministrativo e contabile l'Operatore convenuto precisa che l'utente è ancora attivo in Vodafone e che non risulta alcun insoluto pendente a suo carico. In sede di repliche: con memoria del 1.02.2022, la parte istante contestava le deduzioni della società convenuta in quanto infondate in fatto ed in diritto, insistendo per le proprie richieste così come contenute nell'istanza introduttiva del procedimento. In sede istruttoria, inoltre, a sostegno delle proprie difese, allegava il reclamo PEC del 29.07.2020 ed il sollecito del 9.09.2020, con relative ricevute di accettazione/consegna.

3. Motivazione della decisione

Si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l'oggetto della pronuncia deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute e al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Pertanto, la domanda di cui al punto iii. dell'istanza introduttiva, diretta ad ottenere il risarcimento del "danno emergente" patito a causa delle spese legali sostenute (per complessivi € 1.455,14) deve dichiararsi inammissibile perché tali fattispecie non sono contemplate dal Regolamento indennizzi e sono dirette al ristoro del danno subito di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria. Sul punto, giova ricordare che – anche a prescindere dagli esiti del presente procedimento amministrativo – è fatta comunque salva ed impregiudicata per l'utente ogni azione esperibile dinanzi le competenti Sedi Giudiziarie. All'esito dell'istruttoria e dalla disamina degli atti e dei documenti presenti nel procedimento è possibile accogliere parzialmente la domanda di parte ricorrente, in quanto fondata nei limiti di seguito riportati. i. La domanda di indennizzo per il malfunzionamento dell'utenza, ex art. 6 Del. 347/18/CONS, è fondata e può essere accolta nei limiti di quanto di seguito argomentato. Ed invero, dal reclamo PEC del 29.07.2020 – alla quale il Gestore non forniva, neppure per fatti concludenti, alcun riscontro – risulta specificatamente contestato che l'utente fosse disservito sulla linea voce e fax nel periodo dal 21.05.2020. Di converso, con le conseguenze che vedremo infra, non risultano prodotte (o allegate) le segnalazioni telefoniche (numeri di apertura ticket guasto) che l'utente avrebbe dovuto depositare a conferma della tempestività delle proprie contestazioni. Sul punto si ricorda che proprio a tal proposito, la delibera Agcom n.73/17/ CONS, nonché unanime

orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione" (delibere Agcom n.100/12/CIR, n.113/12/CIR nonché recente delibera del Corecom Lazio n. 017/2020/CRL). Stante tali premesse, per il computo dell'indennizzo si terrà conto per il dies a quo il 29.07.2020 quale data della prima segnalazione/contestazione del guasto. Pertanto, posto che il caso di specie rappresenta un disservizio previsto 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", andrà applicato in combinato disposto quanto espressamente previsto al comma 3, in forza del 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". A fronte di ciò non offrono idonea confutazione le generiche allegazioni del Gestore il quale non ha dimostrato 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". Sul punto, neppure possono ritenersi meritevoli di accoglimento le doglianze della società convenuta in merito all'assenza di reclami di guasto, in quanto in sede di repliche l'utente ha correttamente depositato il reclamo PEC (ed il successivo sollecito), debitamente corredato delle ricevute di accettazione/consegna all'indirizzo del Gestore. Per il calcolo dell'indennizzo, soccorre altresì il combinato disposto di cui al comma 3 dell'art.13 Del. indennizzi per il quale: "(...) se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7" da applicarsi nel periodo dal 29.07.2020 al 18.09.2020 (data riattivazione del servizio), detratti 4 giorni lavorativi previsti dalla carta dei Servizi per la tempestiva risoluzione

del guasto, così per € 12,00 su 47 (51-4) giorni complessivi di disservizio voce per € 564,00. Per quanto attiene il servizio fax si applica quanto previsto al comma 4 del medesimo art. 6 Del. indennizzi citata, a mente del quale: “Nei casi previsti dai commi 1, 2 e 3, se il malfunzionamento riguarda servizi accessori o gratuiti, ai fini del calcolo dell’indennizzo si applica l’articolo 4, comma 3” ovvero “Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l’importo di euro 2,50 fino a un massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio”, computati al doppio per l’utenza affari, così per € 5,00 su 47 gg e complessivi € 235,00. Parimenti, per le medesime motivazioni, Vodafone sarà tenuta al rimborso di € 114,60 per le somme corrisposte a titolo di costi fissi di rete fissa nel medesimo periodo, avendo il Gestore confermato – anche a fronte della mancata produzione delle prove di pagamento delle fatture oggetto della richiesta di rimborso – che non sussistono insoluti a carico dell’utenza. 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 29.07.2020. 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 esauritivo, 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 Deliberazione indennizzi citata. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l’istanza di Axxx SNC Dxxx Gxxx G. & R nei confronti della società VODAFONE S.p.A., che è pertanto 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 799,00 (settecentonovantanove/00) a titolo di indennizzo ai sensi di quanto previsto dall’art. 6 comma 1, 4 comma 3 e art. 13 comma 3 dell’allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per l’isolamento della linea voce e del servizio fax; ii. euro 300,00 (trecento/00), quale indennizzo di per la mancata risposta al reclamo, così come previsto dall’art. 12 Deliberazione indennizzi cit.

2. Vodafone spa è, altresì, tenuta a rimborsare la somma di € 114,60. Spese di procedura compensate.

3. 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.

4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

5. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

6. 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, 11/11/2022

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini

f.to