

DELIBERA N. 422/2022/CRL/UD del 11/11/2022

**R. C. Mxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/475312/2021)**

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 R. C. Mxxx del 16/11/2021 acquisita con protocollo n. 0449217 del 16/11/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, titolare di un contratto fibra con Vodafone (cod. cliente 1.42234160) per la linea domestica 06.446xxx, contesta il completo isolamento della linea voce e dati dal 3.09.2020 al 10.12.2020. Premesso quanto sopra richiedeva indennizzo per il malfunzionamento della linea voce e dati (fibra), come delibera 347/18/CONS, quantificati in euro 1.370,04 per n. 98 di malfunzionamento.

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 contestato malfunzionamento della linea 06.446xxxx, l'operatore precisava: “controparte si limita, meramente, ad indicare un arco temporale nel quale si sarebbero verificate varie tipologie di disservizi che, semplicemente, elenca in via del tutto generica ed approssimativa. Vodafone, 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” 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. A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni di contratto, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. 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 tuttora attivo e che non risulta presente alcun insoluto a suo carico. In sede di repliche: l'utente con note del 10.01.2022 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 particolare, in merito alle segnalazioni di guasto, precisava i giorni e gli orari di chiamata del servizio 190 e specificava i numeri di apertura guasto, quali il "Troubleticket", n.0055659612 del 10.09.2020 (ticket che veniva chiuso in data 16/09/2020 alle ore 15:00:00 con la seguente nota "Vodafone station guasta. Inoltre impianto interno ko. ...") ed il Troubleticket, il n. 0056115686, aperto in data 25/09/2020 e chiuso in data 01/10/2020, nonché i due ticket nn.0031440278 e 0056412946 del 5.10.2020 entrambi chiuse con motivazione "guasto vodafone station". In ultimo, l'utente riporta il ticket il n. 0056733394, aperto in data 15/10/2020 e chiuso in data 29/10/2020 con la seguente motivazione: "... con il modem non si naviga e non si incrementano i contatori di traffico ...". A supporto delle proprie contestazioni, deposta elenco chiamate nel periodo 26.08-13.10.2020.

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. La domanda di indennizzo per il malfunzionamento dell'utenza, ex art. 6 Del. 347/18/CONS, è fondata; ed invero, dalle segnalazioni telefoniche (apertura ticket guasto) che l'utente riporta a conferma delle proprie contestazioni si evince chiaramente che nel periodo dal 10.09.2020 (data di apertura del primo ticket di guasto) fino alla risoluzione definitiva della problematica venisse contestato un malfunzionamento della linea. Tuttavia, poiché dal deposito dei tabulati telefonici che l'utente versa in atti per confermare di aver contattato in diverse occasioni il servizio clienti 190, si ricava palesemente la presenza di traffico verso numerazioni fisse che mobili, ne deriva che il servizio non fosse completamente isolato, bensì mal funzionante. Pertanto il caso di specie contempla l'ipotesi prevista ex art. 6 comma 2 ex All. A Del. 347/18/Cons a mente del quale: "Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di

malfunzionamento” e non quella rivendicata dall’istante di cui al comma 1 del medesimo articolo. 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”. E non solo. Sul punto, neppure possono ritenersi meritevoli di accoglimento le doglianze della società convenuta in merito all’assenza di segnalazioni di guasto, in quanto è lo stesso utente in sede di repliche a confermare di aver messo a conoscenza della problematica l’Operatore aprendo per diverse volte (almeno in cinque occasioni) un ticket di guasto nell’intervallo di periodo oggetto di contestazione. Per tali motivi, 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 10.09.2020 (prima risoluzione del guasto) al 10.12.2020, detratti i 4 giorni lavorativi previsti dalla carta dei Servizi per la tempestiva risoluzione del guasto così per € 3,00 su 87 giorni complessivi di disservizio voce per € 261,00, ed ulteriori € 4,00 per la linea dati in banda larga per € 609,00 così per una quantificazione complessiva di € 870,00. 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 della signora R. C. Mxxx nei confronti della società VODAFONE S.p.A., che pertanto 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 Euro 870,00 (ottocentosettanta/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento della linea voce e dati (fibra), ex artt. 6, comma 2 e 13, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Spese di procedura compensate.

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.

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

5. 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