

**DELIBERA N. 113/2022/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**xxxxx / Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)  
(GU14/394002/2021)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 13 luglio 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*” come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021;

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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera n. 374/21/CONS recante: *“Proroga dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*.

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto *“Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura”* con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del *“Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia”*, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l’istanza dell’utente xxx, del 15/02/2021 acquisita con protocollo n. 0079540 del 15/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

Parte istante, titolare di un’utenza fissa residenziale n. 0577 7xx, ha contestato all’operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) di seguito, per brevità, Vodafone, l’interruzione della linea in oggetto per motivi tecnici.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante, tramite il proprio rappresentante, ha dichiarato di aver avuto dal *“25.11.2019 (...) il disservizio sulla linea voce e dati”*.

Secondo l’istante *“[c]ostanti sono state le segnalazioni tramite il servizio "TOBI" ma il problema non è stato mai risolto. Il tecnico è intervenuto e ha pensato che si trattasse di un problema della Vodafone Station, ma nemmeno il cambio del modem è servito a risolvere il guasto. Solo all’esito della presentazione di n 2 GU5 il problema è stato risolto”*

In data 22 settembre 2020, l’istante contestualmente all’istanza di conciliazione UG/329734/2020, ha presentato il GU5/329739/2020 con cui richiedeva la *“riattivazione d’urgenza del numero 0577xxx”*; tale procedimento si è concluso con l’emissione di un provvedimento temporaneo e la comunicazione dell’ottemperanza da parte dell’operatore in data 7 ottobre 2022. Tuttavia l’istante ha presentato una nuova istanza di provvedimento temporaneo GU5/345983/2020 in data 29 ottobre 2020 dichiarando che *“in data 23.10.2020 la linea ha smesso di nuovo di funzionare. È stata immediatamente aperta segnalazione, ma il guasto non è ancora stato risolto”* e chiedendo nuovamente la *“riattivazione numero 05777xxx”*.

In data 19 novembre 2020 la parte istante ha esperito nei confronti dell’operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo

che si è concluso con verbale attestante il fallimento dello stesso (prot. 0495684 del 24/11/2020).

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) L'“[i]ndennizzo per interruzione linea voce e dati dal 25.11.2019 alla riattivazione del 6.11.2020 per 314 giorni tot 3768 euro”;
- ii) Lo “[s]torno e rimborso delle fatture emesse durante il periodo di disservizio”.

## **2. La posizione dell'operatore.**

L'operatore Vodafone, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva in data 29 marzo 2021, tramite proprio rappresentante, ha eccepito *“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”* dichiarando di *“aver correttamente gestito positivamente le segnalazioni inviate dall'utente, come si evince dalle schermate accluse”*.

L'operatore ha inoltre affermato 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”* richiamando *“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)”* e citando *“la Delibera n. 59/18/CIR con la quale l'Agcom, rigettando una domanda di indennizzo per disservizi, stabilisce che: “viceversa, non si ritiene di accogliere le richieste sub iii. e iv. in quanto al fascicolo non vi è prova che la società XXX, titolare del rapporto contrattuale con Telecom Italia S.p.A., abbia tempestivamente, ovvero in costanza di disservizio, segnalato la problematica all'operatore. In particolare, non è dimostrato l'invio del reclamo datato 4 aprile 2016, pertanto valgono le considerazioni costantemente espresse dall'Autorità 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”*.

L'operatore ha continuato dichiarando che *“La presenza di reclami è (...) dirimente ai fini della delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile. In una recentissima pronuncia, difatti, l'Agcom, pur accogliendo in modo parziale le richieste di indennizzo dell'utente, le ha circoscritte proprio sulla base della presenza dei reclami”*, adducendo, *“il profilo del principio giuridico del concorso del fatto colposo del creditore di cui all'articolo 1227 del codice civile [in quanto] l'istante, creditore dell'indennizzo da inadempimento, non ha usato l'ordinaria*

*diligenza per evitare la causazione del disservizio di cui si duole”. Per quanto esposto, dunque, secondo l’operatore “la domanda di indennizzo avanzata dovrà essere necessariamente rigettata”.*

*Nel merito, poi, l’operatore ha eccepito, “che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, “L’Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all’operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”. Da ciò, secondo l’operatore “deriva, pertanto, l’inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso (...) [mancando] una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera”. “Né, tanto meno” per l’operatore “la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente”.*

*Infine, l’operatore ha precisato che “Sotto il profilo amministrativo e contabile (...) l’utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto”.*

*L’operatore ha dunque concluso “contestando (...) le affermazioni dell’utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto”.*

### **3. La replica dell’istante.**

*Nell’ambito del contraddittorio l’istante, in data 15 aprile 2021, ha respinto quanto dedotto dall’operatore, evidenziando che: “Vodafone conferma la presenza di una molteplicità di segnalazioni a partire dal 25.11.2019 (nel TT viene indicato un intervento sulla tratta da parte di Tim). Pur tuttavia a seguito delle molteplici segnalazioni il disservizio non è mai rientrato se non dopo il deposito di n due istanze GU5. È provata, pertanto, la segnalazione del disservizio al gestore che, al contrario, non dimostra in alcuna maniera di avere erogato correttamente il servizio, ad esempio allegando prove di traffico voce e dati”.*

*Secondo l’istante, inoltre, “Sul punto, in base ai principi generali sull’onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l’adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell’inadempimento della*

*controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi".*

Infine, l'istante ha concluso insistendo *"nelle richieste formulate in GU14"*.

#### **4. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

##### Sull' interruzione dei servizi e sul rimborso/storno per i periodi di disservizio

Parte istante lamenta l'*"interruzione linea voce e dati"*, laddove l'operatore afferma di *"aver correttamente gestito positivamente le segnalazioni inviate dall'utente"*.

*In primis*, in merito doglianza sopracitata, occorre, dunque, valutare se la ricostruzione fattuale presentata dall'istante in merito all'interruzione totale dei servizi trovi corrispondenza con le circostanze acquisite al fascicolo documentale.

Al riguardo si osserva che l'istante ha prodotto copia di alcune segnalazioni effettuate tramite il servizio clienti denominato "Tobi", da cui si evincono alcune contestazioni effettuate.

Prendendo in esame, d'altra parte, gli allegati alla memoria di Vodafone risulta una conferma da parte dell'operatore della segnalazione del 25 novembre 2019, che dichiara risolta con la seguente nota: *"Effettuato intervento tecnico Telecom per disservizio tratta"*.

Inoltre Vodafone segnala la chiusura dei seguenti *"ticket"*:

| <i>"Ticket ID"</i> | <i>Data creazione</i> |
|--------------------|-----------------------|
| – TTM00001 3612937 | 01/09/2020 14.51.59   |
| – TTM000013600831  | 29/08/2020 16.44.52   |
| – TTM00001 3455105 | 21/07/2020 17.57.43   |
| – TFM00001 3442267 | 18/07/2020 11.22.58   |
| – TTM00001 3324003 | 22/06/2020 14.12.00   |
| – TTM00001 3063892 | 30/04/2020 1456.50    |
| – TTM000013019461  | 23/04/2020 10.44.40   |
| – TTM000012901589  | 29/03/202012.06.12    |

- TTM000012514877 21/01/2020 15.12.11
- TTM000012364368 21/12/2019 17.48.04
- TTM000012313762 13/11/2019 18.49.08
- UM000012194628 17/11/2019 13.20.31”

Parte istante ha contestato la chiusura dei predetti *ticket*, ma non ha provato, in corrispondenza degli intervalli fra una segnalazione e l'altra, di aver effettuato ulteriori reclami. In un arco temporale prolungato di circa un anno, emerge un disservizio parziale, caratterizzato da risoluzioni solo temporanee dei disservizi. Tale circostanza appare, altresì, confermata dal fatto che, nella gestione della procedura di GU5 nell'ambito conciliativo, si sia verificata una temporanea chiusura del guasto in data 7 ottobre 2020, con una ripresa del disservizio fino alla definitiva risoluzione del problema in data 6 novembre 2020. È lo stesso l'istante, con l'introduzione di una nuova istanza di provvedimento temporaneo GU5/345983/2020 del 29 ottobre 2020, a dichiarare che, *“in data 23.10.2020, la linea ha smesso di nuovo di funzionare.*

Ne consegue che la presente disamina s'incentra sull'interruzione parziale dei servizi voce e di accesso ad internet sull'utenza n. 0577 75xxx nel periodo 25 novembre 2019 – 6 novembre 2020.

Tutto ciò premesso, la domanda *sub i)* volta ad ottenere l'*“[i]ndennizzo per interruzione linea voce e dati dal 25.11.2019 alla riattivazione del 6.11.2020”* può essere parzialmente accolta nei termini di seguito esposti.

Sul punto giova richiamare il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui *“il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento”*. In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che *“l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile”*.

Inoltre sono da considerare gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di

conseguenza, quando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie l'istante dichiara di aver segnalato numerose volte la problematica, anche attraverso la cosiddetta "chat Tobi" del servizio clienti Vodafone, e tali segnalazioni, come sopra indicato, sono confermate dalle schermate presentate dall'operatore, con frequenza praticamente mensile.

Al riguardo deve evidenziarsi che l'operatore, limitandosi a dichiarare "*di aver correttamente gestito positivamente le segnalazioni inviate dall'utente*", non ha provato l'insussistenza del disservizio subito dall'istante, che va considerato come fornitura discontinua dei servizi.

Dalla documentazione in atti risultano i plurimi interventi connotati in taluni casi come "*disservizi sulla tratta*", ma non risulta provata la risoluzione del problema in corrispondenza della chiusura dei ticket. L'operatore né ha indicato le azioni messe in atto per la risoluzione del problema occorso, né delineato e specificato il problema tecnico provandone la relativa risoluzione e la fruizione continua dei servizi da parte dell'istante.

Di fatto l'operatore, a fronte della contestazione dell'istante di non avere fruito correttamente dei servizi a far data dal 25 novembre 2019, non ha fornito idonei riscontri probatori dai quali dedurre la regolarità del traffico e l'esattezza dei dati di cui è questione. L'operatore avrebbe dovuto depositare copia del traffico voce e dei *files di log*, indicanti la durata delle connessioni internet, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato.

Ne consegue che, in assenza di prova contraria, l'operatore è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine ai disservizi lamentati sull'utenza *de qua* e che, pertanto, deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per tali ragioni, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo dell'art. 6, comma 2, del Regolamento sugli Indennizzi che dispone: "*[n]el 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*".

Tutto quanto premesso, richiamando le considerazioni sopra menzionate, ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 25 novembre 2019, data della segnalazione indicata dall'istante e confermata dalle

schermate dell'operatore, e il *dies ad quem* nel giorno 6 novembre 2020, data indicata dall'istante di risoluzione del disservizio.

Pertanto, in accoglimento della domanda *sub i)* l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 2.082,00 (duemila ottantadue/00) pari ad euro 3,00 *pro die* per 347 giorni d'interruzione dei servizi sull'utenza n. 0577 xxx computato secondo il parametro di euro 3.00 *pro die* per 2 servizi (voce e connettività ad internet).

Viceversa non può trovare accoglimento la domanda *sub ii)*, atteso che il disservizio *de quo* non configura un'ipotesi di storno della fatturazione emessa nell'intervallo temporale interessato dalla discontinua erogazione, in quanto la fruizione irregolare di un servizio come nel caso di specie, ovvero la qualità non adeguata agli standard dello stesso, "*non configura di per sé il diritto alla ripetizione dei canoni ovvero allo storno di fatture non pagate poiché il servizio, seppur con scarsa soddisfazione del cliente, risulta comunque erogato e fruito; l'utente, in tali casi, conserva il diritto agli indennizzi previsti ove si riscontri la fondatezza delle proprie doglianze*" (*ex plurimis* Delibere Agcom n. 67/15/CIR, n. 1/18/CIR e n. 56/20/CIR).

Ciò posto, non è meritevole di accoglimento la domanda *sub ii)* relativa allo storno e al rimborso della fatturazione interessata dall'intervallo temporale del disservizio anzidetto.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da xxx nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari a euro 2.082,00 (duemilaottantadue/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi relativamente alla linea telefonica fissa residenziale 0577 75xxxx;
3. La predetta società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. La predetta Società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Firenze, 13 luglio 2022

Il Segretario  
*Cinzia Guerrini*

Il Presidente  
*Enzo Brogi*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)