

DELIBERA 295/2023/CRL/UD del 16/6/2023
P. Sxxx Sxxx SRL / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/281165/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **16/6/2023**;

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 P. Sxxx Sxxx SRL del 20/05/2020 acquisita con protocollo n. 0217185 del 20/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, cliente Vodafone, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione intervenuto in data 23 marzo 2020, con istanza UG14 del 6 giugno 2020, ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando che, dall'8.4.2019 alla chiusura del contratto richiesta in data 21.6.2019, sia il servizio di telefonia fissa che il servizio di rete internet manifestavano gravi malfunzionamenti, funzionando solo durante alcune ore del giorno. Nonostante le numerose segnalazioni il problema non veniva mai risolto. Sulla base di queste premesse, l'istante ha richiesto: • un indennizzo per il malfunzionamento per il periodo dal 8.4.2019 al 3.7.2019; • lo storno delle fatture emesse durante il disservizio; • lo storno dei corrispettivi per recesso anticipato; • un indennizzo per omessa risposta ai reclami pari ad euro 300.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone, nella memoria difensiva, contesta le pretese dell'utente, evidenziando che nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore della società istante. Nel merito, eccepisce, in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Da ultimo, 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'operatore conclude, quindi, per il rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto.

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. La domanda dell'istante è fondata nei limiti di cui appresso. Agli atti risultano n. 7 reclami trasmessi dalla società istante nel periodo ricompreso tra il 29 aprile 2019 e il 14 giugno 2019. Di contro, l'operatore, nella propria memoria difensiva, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando l'assenza di anomalie nella fornitura del servizio. Al fine di risolvere il contrasto tra le differenti versioni dei fatti, occorre richiamare la sentenza delle Sezioni Unite della Corte di Cassazione del 30 ottobre 2001 n. 13533 – ripresa in numerose pronunce dell'Agcom, ex multis Agcom Delibera n. 1/11/CIR - con la quale è stato ribadito che nel caso in cui sia dedotto l'inesatto adempimento di un'obbligazione,

il creditore della prestazione, oltre a provare la fonte del rapporto, può limitarsi alla semplice deduzione dell'inesattezza dell'adempimento, mentre l'onere di provare il contrario grava sul debitore. Al riguardo, l'operatore si è semplicemente limitato a precisare in tale sede la regolarità del servizio offerto, senza provare di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto, nè tantomeno che il disservizio sia dipeso da cause a lui non imputabili. Oltretutto, a fronte dei reclami presentati da parte istante, l'operatore non ha ritenuto opportuno rispondere, anche solo per precisare l'esattezza del suo adempimento. Tale condotta, oltre a rilevare ai fini dell'indennizzabilità della mancata risposta ai reclami, costituisce un indizio della mancata risoluzione dei disservizi lamentati dall'istante. Pertanto, non vi sono dubbi in merito alla sussistenza dei disservizi lamentati da parte istante, che dovranno essere indennizzati in base a quanto previsto dal Regolamento Indennizzi, che prevede un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento. Occorre precisare che il primo reclamo è datato 29 aprile, quindi, appare opportuno fare partire l'indennizzo da tale data in virtù dell'orientamento, ormai consolidato, dell'Agcom 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). In ragione di ciò, l'effettiva responsabilità del gestore risulta accertata per il periodo ricompreso tra il 29 aprile 2019 e il 14 giugno 2019, per un totale di 57 giorni. In ragione del fatto che l'indennizzo per ciascun servizio non accessorio è pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento, tale indennizzo è pertanto pari ad euro 171. Allo stesso modo, in considerazione dell'accertato disservizio per il periodo in questione, deve essere stornata la fattura AL10098689 del 05 giugno 2019. Da ultimo, dal momento che non risulta in atti alcuna fattura riportante addebiti per recesso anticipato, nulla deve essere disposto in merito alla domanda dell'istante avente ad oggetto tale lo storno di tali addebiti. Sulla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami si osserva quanto segue. La richiesta dell'istante di un indennizzo per mancata risposta ai reclami è fondata. Come sopra riportato, agli atti risultano n. 7 reclami trasmessi dalla società istante nel periodo ricompreso tra il 29 aprile 2019 e il 14 giugno 2019. Di contro, l'operatore non ha risposto ad alcuno dei reclami. Deve quindi trovare applicazione l'art. 12 del Regolamento Indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) che prevede un indennizzo per il cliente pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300. Nel caso di specie, non essendovi stata risposta alcuna da parte dell'operatore, l'indennizzo dovrà essere liquidato nella misura massima di euro 300, essendo il calcolo pro die superiore al predetto tetto regolamentare. Infine, con riguardo all'istanza relativa al rimborso delle spese della procedura, alla luce delle Linee Guida di cui alla delibera 276/13/CONS, appare congruo ed equo liquidare in favore dell'istante la somma di € 50,00.

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 società P. Sxxx Sxxx srl nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A, che pertanto è tenuto allo storno integrale della fattura AL10098689 del 05 giugno 2019, a corrispondere all'utente un indennizzo pari ad € 171,00 per i disservizi lamentati, un indennizzo pari ad euro 300,00 per la mancata risposta ai reclami trasmessi nel periodo ricompreso tra il 29 aprile 2019 e il 14 giugno 2019 ed al rimborso delle spese di procedura nella misura di € 50,00.

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, **16/6/2023**

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini