

DELIBERA 318/2023/CRL/UD del 16/6/2023
G. Nxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/273444/2020)

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 G. Nxxx del 30/04/2020 acquisita con protocollo n. 0188722 del 30/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, cliente Vodafone, titolare dell'utenza fissa n. 0761/*****, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione intervenuto in data 30 aprile 2020, con istanza UG14 in pari data, ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando di avere stipulato nel 2019 un contratto con Vodafone per il servizio voce e ADSL sulla numerazione fissa. Sin dall'attivazione riscontrava continui disservizi, in quanto la linea funzionava per circa 10-15 giorni di seguito, per poi interrompersi, come dimostrano i numerosi reclami presentati, nonostante la sostituzione plurima della Vodafone Station. In data 20/03/2020, l'utente subiva nuovamente l'interruzione di tutti i servizi, inoltrando reclamo per il tramite del Servizio Clienti, a mezzo pec e a mezzo email, senza ricevere riscontro. Sulla base di queste premesse, l'istante ha richiesto: 1) il rimborso di tutti i canoni corrisposti per i periodi di interruzione dei servizi; 2) il versamento di congruo indennizzo per tutti i giorni di interruzione dei servizi, come da regolamento indennizzi, per un totale ad oggi di 148 giorni, salvo errore materiale, 3) il versamento di congruo indennizzo per il mancato riscontro ai plurimi reclami, che in questa sede determinato nella misura di Euro 300,00; il tutto, salvo i maggiori indennizzi che risulteranno dovuti.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone, nella memoria difensiva, evidenzia, in riferimento alle contestazioni avanzate dall'istante, di aver prontamente provveduto a gestire le segnalazioni inoltrate dall'utente con relativa risoluzione delle problematiche ivi riscontrate. Evidenzia, inoltre, che in virtù di quanto previsto e statuito dall'art. 9 delle condizioni generali di contratto, accettate dall'utente al momento della sottoscrizione della proposta di abbonamento: "I servizi vengono erogati da Vodafone in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento di conclusione del contratto" (cfr. all. 2). 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. 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 parzialmente fondata, nei limiti di cui appresso. Deve infatti essere accolta la domanda in merito al riconoscimento di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce e internet. I numerosi sms allegati in atti dall'istante attestano inequivocabilmente i malfunzionamenti lamentati, peraltro non contestati dall'operatore nella propria memoria difensiva, che si è limitato ad affermare di avere prontamente provveduto a risolvere le problematiche riscontrate e di avere fornito il servizio in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento di conclusione del contratto. Al contrario, qualora l'utente lamenti il malfunzionamento del servizio, l'operatore, per andare esente da responsabilità, è tenuto a fornire la prova, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., che l'inadempimento è stato determinato da causa a lui non imputabile (cfr. Agcom Delibera n. 117/10/CIR). In mancanza di tale prova, l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, da calcolarsi dall'inizio del malfunzionamento sino al momento dello scioglimento del vincolo contrattuale. Inoltre, la mancata somministrazione del servizio rende indebita ogni richiesta di pagamento per il suddetto servizio, venendo meno il rapporto sinallagmatico tra le parti del contratto. Ne deriva l'obbligo per l'operatore di rimborsare all'utente quanto percepito in relazione ai giorni di disservizio (cfr. Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 46/11). Da ciò consegue che l'operatore sarà tenuto a indennizzare l'utente per il malfunzionamento dei servizi in relazione ai periodi indicati dallo stesso nella misura di 148 giorni. Ai sensi dell'art. 6 del Regolamento Indennizzi, l'indennizzo per il malfunzionamento, in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, è pari, per ciascun servizio non accessorio, a euro 6 per ogni giorno d'interruzione. Nel caso di specie, il malfunzionamento ha avuto ad oggetto i servizi voce e internet: da ciò consegue che l'indennizzo deve essere pari ad euro 12 al giorno da moltiplicare per 148 giorni di disservizio, per un totale di euro 1.776,00. L'operatore dovrà altresì procedere al rimborso delle fatture corrisposte dall'utente nel periodo in cui si sono verificati i disservizi. Al contrario, non può trovare accoglimento la richiesta di un indennizzo da parte dell'utente per la mancata risposta al reclamo inviato in data 20 marzo 2020. Al riguardo, occorre evidenziare che non vi è prova in atti dell'effettiva trasmissione del reclamo all'operatore. Inoltre, successivamente al reclamo, l'istante ha presentato al Corecom, in data 27 marzo 2020, istanza di conciliazione e richiesta di adozione di provvedimento temporaneo, a seguito del quale in data 3.04.2020 l'operatore ha riattivato il servizio; pertanto, l'operatore ha risposto per *facta concludentia* nei termini previsti dal contratto al reclamo dell'istante. 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, importo che, visto l'esito della fase di definizione, va posto ad esclusivo carico di Vodafone Italia S.p.A.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del sig. N. Gxxx nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A, che pertanto è tenuto al pagamento di un indennizzo per i disservizi lamentati pari ad euro 1.776,00, oltre al rimborso integrale degli importi addebitati all'utente nei periodi di malfunzionamento, 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