

DELIBERA N. 100/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxxx /Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)
(437921/2021)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 22 giugno 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 xxxx, del 29/06/2021 acquisita con protocollo n. 0286481 del 29/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un’utenza fissa residenziale xxxx, ha contestato all’operatore Vodafone Italia Spa (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 effettuato in data *“10 marzo 2018 (...) la portabilità del numero fisso dall’operatore fin a quel momento utilizzato (ovvero Telecom Italia) a Vodafone. Senonché, in data 29 settembre 2020, [l’istante ...] segnalava al call center della Vodafone la totale interruzione della linea fissa, oltre che del servizio di accesso ad internet collegato”*. L’istante aggiungeva che *“a [tale] segnalazione [era] stato assegnato il numero di pratica TDM000013728473”* e segnalava gli *“oltre tre mesi di totale interruzione dei predetti servizi e (...) la totale inerzia dell’operatore telefonico (che durante tale periodo non [aveva] nemmeno fornito alcuna risposta al reclamo)”*.

L’istante ha inoltre affermato di aver inviato, tramite il proprio avvocato, numerose PEC all’operatore, in particolare:

- in data *“7 gennaio 2021 [per] invitare Vodafone al ripristino immediato della linea fissa (e del servizio di accesso ad internet), chiedendo altresì il pagamento degli indennizzi dovuti”*;
- in data *“15 gennaio 2021 [con cui] sollecitava nuovamente l’urgente ripristino della linea, oltre al pagamento degli indennizzi dovuti e il rimborso degli importi delle (...) fatture (...) AM20480957 del 28 ottobre 2020 di importo pari a € 112,31 e la n. AM24471467 del 30 dicembre 2020 di importo pari a € 110,79”*;

- in data “1° febbraio 2021” dando riscontro a una pec inviata dell’operatore in data 29 gennaio 2021 in cui l’operatore stesso affermava “*che non risulta possibile garantire gli standards di qualità minimi garantiti per il servizio (...) sottoscritto*” e proponeva “*una definizione bonaria della controversia*” con “*la disattivazione senza oneri (...), il rimborso (...) delle fatture [, il] riconoscimento di un indennizzo pari a E 150*”. In tale replica l’istante evidenziava “*l’assoluta genericità ed inidoneità delle motivazioni addotte (...) che tali giustificazioni risulta[va]no comunque smentite [dai fatti]*” in quanto l’abitazione era “*servita dal servizio di telefonia da decenni*” e inoltre “*l’utenza collegata all’abitazione immediatamente confinante [era] regolarmente funzionante*”. L’istante asseriva l’*“inadeguatezza della proposta di indennizzo”* e concludeva ribadendo la richiesta di “*ripristino della funzionalità della linea telefonica fisse, oltre al versamento dell’indennizzo fino a quel momento maturato e al rimborso dell’importo delle due fatture [allegate]*”;
- in data “18 febbraio 2021” dando riscontro a una pec dell’operatore del 9 febbraio 2021 con cui l’operatore stesso affermava che a “*seguito delle verifiche effettuate, anche tramite apertura di appositi ticket tecnici, al gestore di rete, non [era] tecnicamente possibile garantire parametri di banda minima contrattuali per cause non imputabili a Vodafone ma attinenti alla qualità e disponibilità della rete*” e proponeva “*disattivazione gratuita della linea, rimborso delle due fatture emesse per i servizi non erogati, riconoscimento di un indennizzo di euro 300,00*”. L’istante rispondeva rifiutando la proposta ed evidenziando nuovamente “*l’assoluta genericità e incoerenza di quanto asserito dalla società*”.

Successivamente, in data 23 febbraio 2021 l’istante ha contestualmente avviato il procedimento di conciliazione UG/398256/2021 e la richiesta di provvedimento temporaneo a esso collegato GU5/398272/2021, lamentando l’interruzione dei servizi sulla linea residenziale fissa xxxx di cui al codice cliente xxxx. L’operatore, in risposta alla richiesta di osservazioni, evidenziava che “*la linea [era] stata dichiarata non idonea al servizio*”, aggiungendo che erano “*in corso delle verifiche, al fine di capire se si tratta di una condizione irreversibile o meno*”.

In data 2 marzo 2021 veniva emesso un provvedimento temporaneo che disponeva che “*l’OPERATORE [provvedesse] ad avviare gli adempimenti tecnici, gestionali ed amministrativi previsti dalla normativa in vigore al fine di ottenere il ripristino del corretto funzionamento del servizio voce ed ADSL per l’utenza telefonica (...) corrispondente al n. xxxx entro il giorno 04/03/2021*”.

L’operatore in data 3 marzo 2021 ha risposto affermando “*che le [prestazioni] della linea non [erano] migliorabili. [e consigliando inoltre] di effettuare il passaggio ad altro operatore, fornendo il (...) codice di migrazione: 88805512971136011E*”. L’istante in data 5 marzo ha contestato tale inottemperanza;

In data 1° aprile 2021 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. 0159758 del 01/04/2021).

Successivamente l'istante ha depositato agli atti dell'istanza di definizione un'ulteriore fattura nel frattempo emessa: *“la fattura AN03886049 del 26 febbraio 2021, di importo pari a 101,97”* e ha dichiarato di essere stata costretta *“a trasferire presso l'operatore telefonico TIM, la propria utenza, che è stata attivata sia per la linea fissa, sia per l'accesso ad internet”*, allegando nota di attivazione di Tim datata 3 giugno 2021.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto quantificando i *“rimborsi o indennizzi richiesti nella somma di euro 3.571,00:*

- i) l'indennizzo *“per la completa interruzione del servizio di telefonia fissa dal 29 settembre al 24 maggio 2021”*;
- ii) l'indennizzo *“per la completa interruzione del servizio di accesso ad Internet dal 29 settembre 2020 al 24 maggio 2021”*;
- iii) l'indennizzo *“per la mancata risposta al reclamo nei termini”* (...);
- iv) il *“rimborso di fatture pagate per servizi non resi”*;
- v) *“le spese relative alla presente procedura”*;
- vi) l'annullamento di *“eventuali fatture emesse in data successiva a quelle indicate che dovessero eventualmente pervenire (...) nel corso del presente procedimento”*.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Vodafone, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva 12 agosto 2021, tramite proprio rappresentante, ha preliminarmente eccepito *“l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, indicate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione”* richiedendo che *“eventuali domande eccedenti la richiesta trattata dinanzi al Co.Re.Com., [fossero] considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta[va] assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione”* e chiedendo in ogni caso di *“verificare la coincidenza tra quanto richiesto in questa sede da parte ricorrente e le pretese oggetto della conciliazione”*.

L'operatore ha poi evidenziato *“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”*, asserendo *“di aver gestito, con esito positivo ed entro le tempistiche previste dalla normativa di settore, tutte le segnalazioni inviate dall'utente [, avendo] riscontrato il reclamo dell'istante con apposita missiva adempiendo, quindi, ai propri oneri informativi e rendendo edotta [l'istante] dello stato dei propri servizi, i*

quali dipendono dalla qualità e dalla disponibilità dell'infrastruttura di proprietà di altro gestore [e precisando] come previsto dall'art. 9 delle condizioni generali di contratto, che: "I servizi vengono erogati da Vodafone in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento di conclusione del contratto"" e chiedendo di rigettare "la domanda di indennizzo avanzata".

L'operatore, nel merito, ha eccepito "che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, [deriva] l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso" asserendo che l'istante non "ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore".

Vodafone ha poi aggiunto come "la domanda dell'utente [dovesse], comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno" e adducendo che secondo l'art. 1227 c.c., "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".

Infine, l'operatore ha precisato che "sotto il profilo amministrativo e contabile (...) l'utente [risultava] attivo [con] un insoluto di euro 131,19."

L'operatore ha dunque concluso reiterando "le eccezioni [e] contestando, altresì, 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, tramite proprio rappresentante, in data 20 settembre 2021, ha respinto quanto dedotto dall'operatore, evidenziando che: "l'eccezione sulla presunta divergenza con le richieste formulate nel procedimento di conciliazione è inammissibile e infondata (...). Inammissibile in quanto basata su generiche considerazioni, non essendo specificatamente indicata da controparte le richieste ritenute in eccesso rispetto a quelle formulate nell'istanza di conciliazione (...). Infondata in fatto (...) in quanto vi è perfetta coincidenza tra le richieste avanzate nel presente procedimento e quelle formulate nell'ambito della fase conciliativa. Infatti nell'istanza di conciliazione, oltre a chiedere il rimborso delle fatture per i servizi non resi e gli indennizzi già maturati al momento della presentazione dell'istanza, l'istante ha chiesto espressamente "il versamento degli indennizzi dovuti fino al ripristino del servizio (...). Perciò dato che il servizio non è mai stato ripristinato (...) è evidente che anche l'indennizzo maturato dopo l'avvio del procedimento di conciliazione e fino al trasferimento dell'utenze presso altro gestore rientra appieno nell'oggetto delle richieste avanzate nell'ambito della fase conciliativa (...). Infondata in diritto in quanto l'art. 6 comma 4 dell'allegato A alla delibera n. 353/19/CONS stabilisce che il tentativo

di conciliazione non è proponibile dinanzi al CORECOM se, per la medesima, controversia è già stato esperito un tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 3, comma 2. La giurisprudenza (...) ha affermato che il concetto di medesima controversia deve intendersi in senso ampio, comprendendo ogni vertenza che si instaura tra le medesime parti, nel medesimo periodo temporale e che trae origine da un fatto storico comune (...) il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima” Pertanto secondo l’istante “non [si può] considerare nuova domanda la differente quantificazione dell’indennizzo [poiché] In entrambi i procedimenti infatti si discute dell’interruzione della linea di telefonia fissa e del servizio internet a partire dal 29 settembre 2020, degli indennizzi legati all’interruzione permanente della linea fissa e del servizio internet nonché per la mancata risposta al reclamo nei termini, al rimborso delle somme indebitamente percepite per prestazioni mai eseguite”.

L’istante ha, tra l’altro, ribadito l’“inadempimento di Vodafone” affermando che “l’anomalia del servizio - consistente nella totale interruzione del servizio di telefonia fissa e del servizio internet a partire dal 29 settembre 2020 (...) risulta per tabulas” affermando nuovamente che “l’operatore economico non ha assolto i propri oneri informativi [in quanto la nota del 9 febbraio 2021] riporta[va] in modo del tutto generico impedimenti tecnici legati all’inidoneità della linea alla indisponibilità dell’infrastruttura, quindi non idonei a rendere adeguatamente edotto l’utente sulle reali ragioni che impedivano il ripristino dell’utenza. Nella fattispecie gli oneri informativi avrebbero dovuto essere quantomai puntuali dato che la linea fissa [aveva] sempre funzionato presso l’immobile (...) non solo con i precedenti gestori, ma anche con la stessa Vodafone per oltre un anno e mezzo prima che il servizio fosse (in data 29 settembre 2020) definitivamente interrotto”. Parimenti, secondo l’istante, l’operatore “non ha assolto al proprio onere della prova” in quanto ha affermato che “il mancato ripristino del servizio sarebbe dipeso dalla qualità e della disponibilità della infrastruttura di proprietà di un altro gestore. [Tale] eccezione non è comprovata [e] 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 imputabile”. Inoltre, secondo l’istante “l’appartenenza della rete ad altro gestore non esclude l’imputabilità dell’inadempimento”, in quanto “è onere del gestore ‘affittuario’ della rete attivarsi verso il proprietario della rete per garantire al proprio cliente il servizio promesso”. Secondo l’istante quanto affermato dall’operatore risulta smentito dai fatti: “non è infatti vero che la linea non era idonea all’erogazione del servizio, dato che (...) a seguito del trasferimento dell’utenza presso altro operatore [sono state] riattivate regolarmente sia la telefonia fissa, sia il servizio internet”.

L’istante ha continuato la propria replica, eccependo come l’operatore avesse “richiama[to] in modo inconferente il regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie” in quanto ha sostenuto “sempre in modo generico l’inammissibilità di

ogni richiesta risarcitoria, indennizzo, storno e rimborso [e si è limitato] a sollevare eccezioni oltre che infondate, anche del tutto generiche”.

Parte istante, tra l'altro, ha rigettato l'eccezione dell'operatore secondo cui *“l'utente avrebbe potuto evitare il danno usando l'ordinaria diligenza [considerandola ...] inammissibile perché generica (...) in palese contrasto con l'onere di contestazione specifica (...) e dell'ordinario criterio di riparto dell'onere della prova. [Tale] eccezione è comunque infondata [in quanto] la condotta dell'istante è stata sempre improntata al rispetto dei principi di correttezza e buona fede [in quanto] ha provveduto regolarmente a segnalare l'interruzione della linea telefonica sia tramite call center, sia per iscritto [, ha chiesto] l'adozione di un provvedimento temporaneo che invitasse [l'operatore] al ripristino della linea; nell'attesa del ripristino ha provveduto a pagare regolarmente le bollette emesse (...) nel periodo di totale interruzione dei servizi.”.* L'istante ha poi sottolineato come l'operatore sia rimasto *“inottemperante al provvedimento temporaneo adottato (..) il 2 marzo 2021”* e abbia *“continuato ad emettere le fatture (...) noncurante della totale interruzione de servizi, [inoltre ...] con l'ultima fattura emessa prima della migrazione della linea verso altro operatore ha preteso anche il corrispettivo per il recesso e disattivazione della linea”.*

Inoltre, l'istante ha ribadito l'*“illegittimità delle residue pretese da parte [dell'operatore circa] un insoluto di euro 131,19”* e ha riepilogato le proprie richieste: *“gli indennizzi (...) relativi alla interruzione della linea di telefonia fissa e del servizio internet, per un totale di 237 giorni, intercorrenti tra il 29 settembre 2020 (data di interruzione del servizio) ed il 24 maggio 2021 (data di cessazione dell'utenza [comprovata] dalla fattura AN11803770 del 26 giugno 2021 [e...] confermata dalla prima fattura emessa dal nuovo operatore telefonico, (...) la mancata risposta al reclamo (...), il rimborso di fatture pagate per servizi non resi e in particolare (...) il rimborso delle fatture AM20480957 del 28 ottobre 2020, AM24471467 del 30 dicembre 2020, AN03886049 del 26 febbraio 2021 e AN07848149 del 28 aprile 2021”.* Parte istante richiede infine *“lo storno della fattura AN11803770 del 26 giugno 2021, (...) le spese relative alla presente procedura”.*

L'istante ha depositato, in data 5 gennaio 2022, ulteriore documentazione, tuttavia irricevibile perché oltre i termini concessi dal responsabile del procedimento; ad ogni buon conto, trattasi di documentazione collegata ai fatti già esposti in istanza. Più precisamente:

- la già citata fattura AN11803770 del 26 giugno 2021 con scadenza il 16 luglio 2021, di importo pari a 131,19;
- la successiva fattura AN21164391 con scadenza il 10 dicembre 2021, di importo pari a 66,22.
- La richiesta di recupero crediti nel frattempo pervenutagli, per un importo pari a 226,43 €.

4. Motivazione della decisione.

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

In primis, deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Vodafone nella propria memoria circa *“l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, indicate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione”*. La parte che eccepisce la inammissibilità delle avverse richieste ha l'onere quantomeno di indicare le richieste contestate, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità delle domande possano essere oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni; al contrario, in caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano alcun accertamento d'ufficio.

Ciò premesso, giova precisare che, all'esito delle risultanze istruttorie, la presente disamina s'incentra sull'interruzione del servizio di linea telefonica fissa e internet, come da istanza di provvedimento temporaneo GU5/398272/2021 collegata all'UG/398256/2021.

Nel merito:

Sull' interruzione dei servizi e sul rimborso/storno sino a fine ciclo fatturazione

Pare istante nel GU5/398272/2021 collegato all'UG/398256/2021 lamenta la sospensione *“della linea fissa, oltre che del servizio di accesso ad internet collegato”*, laddove l'operatore afferma che *“nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio”*.

La doglianza è meritevole di parziale accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

In primis, si richiama:

- 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”*.

- 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, allorquando 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, parte istante ha lamentato l'improvvisa interruzione dei servizi dalla data del 29 settembre 2020 (con segnalazione n. TDM000013728473 confermata, fra l'altro, dal retrocartellino dell'operatore) al 24 maggio 2021, data in cui l'istante è passata ad altro operatore.

Da parte sua, l'operatore in data 3 marzo 2021, nell'ambito del procedimento temporaneo GU5/398272/2021 collegato all'UG/398256/2021, ha affermato *che le [prestazioni] della linea non [erano] migliorabili. [consigliando] di effettuare il passaggio ad altro operatore, fornendo il (...) codice di migrazione: 88805512971136011E.*

Sul punto l'operatore ha declinato la propria responsabilità asserendo *“di aver gestito, con esito positivo ed entro le tempistiche previste dalla normativa di settore, tutte le segnalazioni inviate dall'utente [, avendo] riscontrato il reclamo dell'istante con apposita missiva adempiendo, quindi, ai propri oneri informativi e rendendo edotta [l'istante] dello stato dei propri servizi, i quali dipendono dalla qualità e dalla disponibilità dell'infrastruttura di proprietà di altro gestore [e precisando] come previsto dall'art. 9 delle condizioni generali di contratto, che: “I servizi vengono erogati da Vodafone in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento di conclusione del contratto”.*

Di fatto l'operatore, a fronte della contestazione dell'istante di non avere fruito i servizi a far data 24 maggio 2021, 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.

Con riferimento, inoltre, alla mera affermazione da parte dell'operatore circa l'esistenza di impedimenti tecnici al ripristino dei servizi a causa di una sopravvenuta mancata disponibilità dell'infrastruttura si rileva, altresì, che l'operatore né ha allegato idonea documentazione a riprova delle verifiche svolte, né ha dimostrato di aver messo in atto azioni per rimuovere le difficoltà tecniche riscontrate. Agli atti del procedimento risulta, altresì, che l'utente, stante il perdurare della problematica, abbia introdotto istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo al fine di ottenere il ripristino dei

servizi. All'esito della predetta procedura, attesa la dichiarata impossibilità di provvedere al ripristino da parte dell'operatore, l'istante si risolveva ad effettuare il cambio di operatore avvenuto il 24 maggio 2021.

Tutto ciò premesso, si ritiene, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, che l'operatore Vodafone, in assenza di prova contraria, sia responsabile del disservizio subito dall'utente in relazione all'interruzione dei servizi sull'utenza *de qua*; ne consegue che deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Ne consegue che, per quanto riguarda l'interruzione dei servizi *de quibus*, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 1, e comma 3, che, rispettivamente dispongono: "*[i]n 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*", e che "*[s]e 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*".

Ciò posto, per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare detto indennizzo s'individua il *dies a quo* nel 29 settembre 2020, data della segnalazione tracciata dell'inizio del disservizio, e il *dies a quem* nel 24 maggio 2021, data del passaggio ad altro operatore.

Pertanto, in accoglimento della domanda *sub i)* e *iii)*, l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 2.844,00 (duemila ottocento quarantaquattro/00) pari ad euro 6,00 *pro die* per 237 giorni d'interruzione dei servizi sull'utenza n. 055 8406973, computato secondo il parametro di euro 6.00 *pro die* x 2 servizi (voce e connettività ad internet).

Inoltre, in riferimento alle richieste *sub iv)* e *sub vi)*, parte istante ha diritto allo storno integrale (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutti gli importi addebitati in riferimento ai servizi relativi all'utenza residenziale fissa n. xxxx al netto delle spese dovute ad eventuali apparati, nel periodo dal 29 settembre 2020 sino a fine ciclo fatturazione; nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla tardiva o mancata risposta al reclamo

Parte istante ha lamentato che non vi è stata "*mancata risposta nei termini*", laddove l'operatore ha risposto "*di aver gestito, con esito positivo ed entro le tempistiche previste dalla normativa di settore, tutte le segnalazioni inviate dall'utente [, avendo] riscontrato il reclamo dell'istante con apposita missiva adempiendo, quindi, ai propri oneri informativi e rendendo edotta [l'istante] dello stato dei propri servizi*".

La richiesta *sub iii)* volta ad ottenere l'indennizzo per mancata risposta ai reclami non è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Preliminarmente, al riguardo, si rileva che agli atti risulta una prima segnalazione tramite call center n. TDM000013728473 in data 29 settembre 2020 e confermata dal retrocartellino dell'operatore. Trattandosi di segnalazione relativa a disservizi lamentati, si evidenzia che il mancato riscontro a tale segnalazione è assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Con riferimento ai reclami scritti successivi (7 gennaio 2021, 9 febbraio 2021) si rileva che gli stessi risultano riscontrati nei 45 giorni previsti dalla Carta dei Servizi di Vodafone e in conformità del disposto dell'art. 8, comma 4, dell'allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo".

Infatti, in data 7 gennaio 2021, l'istante, tramite proprio rappresentante, inviava un reclamo via *pec* volto e un sollecito in data 15 gennaio 2021. L'operatore rispondeva via *pec* in data 29 gennaio 2021, dunque entro i 45 giorni previsti dalla carta dei servizi dell'operatore, proponendo una soluzione bonaria. L'istante inviava una nuova *pec* in data 1° febbraio 2021 riscontrata dall'operatore in data 9 febbraio 2021, sempre via *pec*, con ulteriori precisazioni e una nuova proposta in ottica di bonaria composizione.

Per quanto sopra esposto, dalle risultanze istruttorie, deriva, quindi, che l'operatore ha effettivamente risposto alle missive di reclamo nei tempi previsti e che pertanto la richiesta dell'istante non può essere accolta.

Sulle spese di procedura

Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura *sub v)*, non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

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 xxxx 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 ad euro 2.844,00 (duemila ottocento quarantaquattro/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione voce e di connettività ad internet dei servizi relativamente alla linea telefonica fissa residenziale xxxx;

3. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, con le modalità di pagamento indicate nel formulario) di tutti gli importi addebitati in riferimento ai servizi dell'utenza fissa residenziale xxxx, dal 29 settembre 2020 fino a fine ciclo di fatturazione, al netto di eventuali apparati. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
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, 22 giugno 2022

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi