

DELIBERA N. 29/2022

VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/268114/2020)

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 31/05/2022;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

VISTO l’accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con 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”*;

VISTA la convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: *“Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata”*;

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

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED]
ROCCO & C. del 16/04/2020 acquisita con protocollo n. 0167513 del 16/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, in riferimento all’utenza telefonica business, n. [REDACTED] mediante formulario GU14, protocollato in data 16/04/2020, ha lamentato di aver subito un’interruzione sia del servizio voce che dell’ADSL, prontamente segnalata al servizio clienti Vodafone.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato quanto segue:

a) di essere “titolare dell’utenza telefonica [REDACTED] e di una linea ISDN, presso la propria sede in [REDACTED], avendo sottoscritto con Vodafone Italia S.p.A. un contratto business;

b) di aver subito in data 13/06/2019 un’interruzione sia del servizio di telefonia sia dell’ADSL, prontamente segnalata al servizio clienti Vodafone, con segnalazione identificata al n. TTM000011507510. Purtroppo, nonostante le rassicurazioni fornite dai vari operatori, che sarebbe intervenuto in loco un tecnico per la risoluzione del problema, il disservizio è persistito per diverso tempo;

c) tale situazione ha arrecato notevoli danni patrimoniali alla società, non potendo gestire non solo la normale attività aziendale, ma anche le evenienze che sistematicamente si presentano, oltre che morali in capo al legale rappresentante, dato dal patema d'animo, dall'ansia, dal disagio o stress sopportato a causa di tale situazione. Tant'è che in data 20/06/2019, veniva inviata, per conto e nell'interesse della società "██████████", una PEC da parte dell'Avv. ██████████ nella quale si chiedeva l'intervento urgente del tecnico per ripristinare la linea telefonica e ADSL, oltre al risarcimento dei danni;

d) Vodafone Italia S.p.A. riscontrava la citata comunicazione con nota PEC del 31/07/2019, rappresentando che la segnalazione era stata gestita in maniera corretta dall'operatore ed evidenziando, nel contempo, di aver provveduto ad attivare lo sconto del 100% sul contributo mensile, mentre non poteva accogliere le richieste così come formulate;

e) con nota inviata sempre a mezzo PEC in data 23/09/2019 da parte dell'Avv. ██████████ veniva comunicato di accusare lo sconto del 100% sul contributo mensile, quale acconto sul maggiore avere, elencando, nel contempo, le voci di danno subite in seguito all'interruzione del servizio della propria utenza telefonica ██████████ e richiedendo, all'uopo, a titolo di risarcimento danni, la somma di € 10.000,00, oltre 800,00 per spese legali;

f) con nota inviata, stesso mezzo, in data 17/10/2019, Vodafone Italia S.p.A. comunicava di non poter accogliere la richiesta di risarcimento danni oltre le spese legali, non essendo, a suo dire, la sede per tali richieste. Rappresentava, comunque, di aver gestito la segnalazione dal 18/06/2019 al 21/06/2019.

Invero la gestione a cui Vodafone alludeva era in realtà una mancata risoluzione del problema, tant'è che l'operatore veniva nuovamente contattato dal Sig. ██████████ aprendo un'ulteriore segnalazione. Dalla messaggeria inviata dagli operatori Vodafone si evince, invero, che la segnalazione era ancora in essere successivamente al 21/06/2019.

Infatti, in data 24/06/2019, l'operatore Vodafone scriveva al Sig. ██████████ rappresentando che: "la lavorazione della sua segnalazione è in corso. Riceverà un'ulteriore comunicazione non appena ultimata".

A seguito di istanza presentata per il tentativo di conciliazione veniva fissata l'udienza dinanzi al Conciliatore. L'udienza si celebrava in modalità audioconferenza in data 01/04/2020 e si concludeva con un mancato accordo, avendo la rappresentante della

Vodafone proposto a titolo conciliativo la somma di € 300,00, a fronte di una richiesta della società istante per € 10.000,00, a cui si riportava il rappresentante della

società "[REDACTED]", come da verbale che si allega".

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante ha richiesto:

- i) "indennizzo pari ad € 10.0000;

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria acquisita al prot. n.0213147 in data 18.05.2020, in merito all'istanza di definizione ha preliminarmente eccepito che "La liquidazione del danno richiesta dalla parte istante esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera: "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità" (Delibera Agcom n. 134/10/CIR).

Quanto sopra, peraltro, è stato ribadito in numerose ulteriori Delibere delle quali, a mero titolo esemplificativo, se ne riportano solo alcune, tralasciando le singole Delibere emesse da ogni Corecom nazionale e consultabili sul sito internet dell'Agcom: Agcom Delibera n. 136/10/CIR, Agcom Delibera n. 138/10/CIR, Agcom Delibera n. 1/11/CIR, Agcom Delibera n. 11/11/CIR, Agcom Delibera n. 12/11/CIR, Agcom Delibera n. 14/11/CIR, Agcom Delibera n. 20/11/CIR, Agcom(...)."

Ha richiesto, pertanto, in forza di quanto sopra espresso, il rigetto integrale delle richieste avanzate dalla parte ricorrente essendo le stesse, meramente, una richiesta di risarcimento del danno e, quindi, non di competenza del Corecom. Inoltre, in merito alla ricostruzione dei fatti eseguita dalla parte istante ed afferente alla presenza di un asserito malfunzionamento dal 18.6.2019 al 26.6.2019 ha evidenziato che "la scrivente società ha regolarmente gestito la segnalazione inoltrata da parte istante in data 18.6.2019 con risoluzione positiva effettuata il 21.6.2019 (cfr. all. 1).

La scrivente società, pertanto, in forza di ciò conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione al disservizio lamentato dall'utente e, in ogni caso, non imputabile a Vodafone trattandosi di problematica relativa alla tratta Telecom". Nel merito, poi, 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".

Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità delle richieste avanzate per i motivi sopra esposti. Manca, inoltre, 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, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente". Inoltre, ha precisato che "sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto".

Ha, pertanto, eccepito l'infondatezza della doglianza e ne ha chiesto il rigetto.

L'istante, con memoria acquisita al protocollo n. 0262866 in data 18.06.2020, ha in primo luogo impugnato e contestato tutto quanto ex adverso dedotto, eccepito, richiesto e prodotto. In particolare ha dichiarato che "non corrisponde al vero la circostanza, ex adverso sostenuta, secondo cui la società istante ha richiesto innanzi a Codesto Spett.le Comitato il risarcimento dei danni, risultando invece per tabulas dall'istanza presentata una richiesta di indennizzo per il disservizio causato all'esponente dall'interruzione del servizio di telefonia e di internet. Che poi la richiesta economica di indennizzo coincida con quella avanzata in via stragiudiziale con le varie note inviate a mezzo PEC a Vodafone non può essere di motivo di eccezione così come prospettata da parte convenuta".

Quanto alla presunta gestione regolare della segnalazione, ne ha evidenziato "l'assoluta infondatezza, alla luce di quanto già indicato e documentato in atti. Infatti, e, lo si ripete, dalla messaggeria inviata dagli operatori Vodafone si evince chiaramente che la segnalazione era ancora in essere successivamente al 21/06/2019. In particolare, in data 24/06/2019, l'operatore Vodafone scriveva al Sig. [REDACTED] rappresentandogli che: "la lavorazione della sua segnalazione è in corso. Riceverai un'ulteriore comunicazione non appena ultimata".

Non è un caso che nella stessa schermata ticket tecnico prodotta da controparte risulta la data del 26/06/2019 come data di chiusura della segnalazione. Ergo, appare evidente che l'avversa asserzione, secondo cui la segnalazione inoltrata da parte istante in data 18/06/2019 con risoluzione positiva effettuata in data 21/06/2019, è da ritenersi del tutto priva di fondamento. Da ciò ne deriva, in maniera incontrovertibile, la piena prova della responsabilità in capo all'operatore Vodafone per l'interruzione sia del servizio di telefonia sia dell'ADSL, e quindi la piena legittimità e conformità della richiesta di indennizzo avanzata in questa sede dalla società [REDACTED]. Per tutti i suddetti motivi, ha concluso, insistendo nell'accoglimento della richiesta di indennizzo avanzata in atti.

3. Motivazione della decisione

In rito

Preliminarmente, in ordine alla eccezione dell'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno in sede Corecom si fa presente quanto stabilito dalla delibera n. 173/07/CONS, articolo 19, comma 4, secondo cui "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché dai casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".

Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom. Pertanto, sebbene, in linea teorica, non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché l'oggetto della pronuncia può riguardare esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni – come nel caso di specie - in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno.

Nel merito

Nel merito, alla luce delle suddette considerazioni, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Relativamente alla doglianza di cui al punto i) di indennizzo di €10.000,00 per interruzione della linea telefonica", si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è

da ritenersi sufficiente un mero richiamo “formale” ai motivi tecnici, dovendo l’utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Ai sensi, infatti, dell’articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall’Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l’onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all’effettiva consistenza e regolarità della prestazione.

Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l’effetto ritenersi l’inadempimento contrattuale dell’operatore.

Nel caso di specie, l’istante, asserisce di aver subito un disservizio consistente nella totale interruzione del servizio voce e del servizio adsl dal 13/06/2019 al 26/06/2019. Dichiarava di aver effettuato diverse segnalazioni e, al riguardo produce: - codice identificativo n. TTM000011507510 della prima segnalazione inoltrata al servizio clienti, (screenshot del 18.06.2019); - reclamo trasmesso a mezzo pec del 20.06.2019, in cui fa presente all’operatore il perdurare del lamentato disservizio; screenshot del messaggio trasmesso dall’operatore convenuto da cui emerge che alla data del 24.06.2019 la lavorazione della segnalazione del guasto era ancora in essere.

Nello specifico, dal retro cartellino unificato allegato dall’operatore, risulta una segnalazione con ticket aperto il 18.06.2019 e chiuso il 26.06.2019. Sull’interruzione dei suddetti servizi Vodafone asserisce di aver regolarmente gestito la segnalazione pervenuta da parte della società [REDACTED] con pronta risoluzione della problematica tecnica lamentata, non imputabile, peraltro, a Vodafone.

Nella fattispecie in esame, risulta, infatti, che l’operatore, a fronte dei reclami inviati, inoltrava un riscontro il 31 luglio 2019, senza indicare quale fosse stata la problematica tecnica e senza provare l’esistenza di cause esimenti la sua responsabilità. La stessa missiva del 31 luglio 2019 conferma il ripristino dell’utenza “a seguito di intervento effettuato” e contiene - a riprova del disservizio causato - la prima offerta conciliativa consistente “nell’attivazione dello sconto del 100% sul contributo mensile relativo all’offerta per connettività n. 7307187”).

Nella stessa missiva, l’operatore dichiara, altresì, che “La promozione avrà durata di due mesi e sarà visibile nella prima fattura utile in emissione”. Difatti, dalla fattura [REDACTED] del 27 novembre 2019 prodotta dall’utente e allegata al formulario UG risulta attiva a partire dal 23.09.18, collegata al contratto n. 7307187, la seguente Promozione: “Sconto 5 euro canone connettività”.

Pertanto, in forza del principio generale sull’onere della prova e considerata la assoluta mancanza di prova contraria da parte dell’operatore, come sopra riportato, deve ritenersi che la condotta del gestore non sia stata conforme al principio sancito dall’art. 3,

comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, secondo il quale i servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazione in modo regolare, continuo e senza interruzione. Inoltre la "Carta Clienti dei Servizi mobili e fissi di Vodafone." prevede che "la riparazione dei malfunzionamenti" avvenga "entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione".

Ciò premesso, si ritiene, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, che l'operatore Vodafone, non avendo dimostrato di aver erogato regolarmente il servizio, è responsabile dei disservizi dedotti in controversia; ne consegue che deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio subito per il periodo di totale interruzione della linea.

Ai fini del calcolo del predetto indennizzo si richiama quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 6, comma 1, art 2 comma 2 della Delibera n.347/18/CONS. L'art 6, comma 1, stabilisce che "In 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. Parametro da applicarsi in misura pari al doppio ai sensi l'art. 13, comma 3 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, attesa la tipologia business della utenza oggetto della controversia. Considerato, però, che l'indennizzo giornaliero della Carta dei servizi dell'operatore, prevede per il disservizio subito un indennizzo di € 10 per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 300), va applicato, ai sensi dell'art. 2, comma 2 della Delibera cit., quest'ultimo parametro in quanto, nel caso di specie, più favorevole. Per quanto concerne l'intervallo temporale di riferimento per il calcolo del relativo indennizzo, si considera il seguente periodo: – 18 giugno 2019 (data primo reclamo) – 26 giugno 2019, per un totale di 4 giorni di interruzione dei servizi fonia e di connettività Internet sull'utenza n. [REDACTED] detratti i quattro giorni previsti per la riparazione dei guasti dalla Carta dei servizi Vodafone. Ne deriva che: per la completa interruzione dei servizi sulla utenza de quibus, l'operatore Vodafone è tenuto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 160,00 (euro10,00 x 2 X n. 4 giorni complessivi di disservizio x n. 2 servizi).

Da tale importo dovrà essere detratta la somma di € 5,00 già corrisposta dall'operatore sotto forma di attivazione della promozione e visibile sul conto n. AL22435301 del 27 novembre 2019 alla voce "Promozione Sconto 5 euro canone connettività". Nel caso in cui, tale sconto fosse stato, applicato anche sulla successiva fattura, (come del resto si evince dal tenore delle dichiarazioni fornite da entrambi le parti) dalla determinazione di detto indennizzo dovrà essere detratta l'ulteriore somma di € 5,00.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 16 aprile 2020 dalla società [REDACTED] nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. si dispone che l'Operatore provveda:

alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante della somma di euro 160,00 (euro centosessanta/00) a titolo di indennizzo per ritardata riparazione guasto a cui va detratta la somma di € 10,00 eventualmente riconosciuta in fattura, dall'operatore, sotto forma di sconto/promozione.

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 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.

Potenza, 31/05/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

