

DETERMINAFascicolo n. GU14/475832/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXXX

E. - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)IL

RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 dell’utente XXXXXXXXX E. , del 17/11/2021 acquisita con protocollo n. 0451306del 17/11/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante assume di essere titolare dell’utenza n. 0761.750738 e di aver fruito dei servizi di fonia ed internet con abbonamento “Internet Unlimited” codice cliente 1.8762572). Tuttavia, con decorrenza dal 9.07.2019 l'utente segnalava l'interruzione/discontinuità della linea internet (codice ticket TT000011607592), mentre per il periodo dall’11.11.2019 contestava l’isolamento completo della linea voce e dati per venti giorni consecutivi, fino al 30.11.2019. Per tali motivi si vedeva costretta a formalizzare il recesso dal contratto a

mezzo raccomandata r.r. datata 14.02.2020 a seguito della quale la Vodafone emetteva una nuova fattura di chiusura conto, contenente penali per il recesso anticipato. Per tali motivi richiedeva: i. Indennizzo per malfunzionamento della linea internet su 201 gg per € 1.206,00 ii. Indennizzo per disservizio totale (voce e dati) dall'11.11.2019 al 30.11.2019 per € 228,00; iii. Storno delle fatture emesse durante il periodo di disservizio e chiusura linea in esenzione spese; iv spese di procedura

Si costituiva tempestivamente l'operatore Vodafone a mezzo memoria difensiva di parte, contestando in via preliminare la carenza di prove di parte istante, relative alle date effettive di inizio e di fine dell'asserito periodo di disservizio subito. Sul punto, l'utente si sarebbe limitato ad indicare un arco temporale nel quale si sarebbero verificate varie tipologie di disservizi elencandole in via del tutto generica. Vodafone, pertanto, contesta fermamente le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi. Inoltre, la Vodafone eccepiva la mancata presenza di segnalazioni o reclami rimessi dall'utente e la cui presenza assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. Ed infatti, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Sotto il profilo amministrativo e contabile l'Operatore convenuto precisa che l'utente è ormai disattivo e che risulta presente un insoluto a suo carico per € 355,52; per tali motivi, nell'eventualità di condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la Vodafone richiede che la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale dovuto all'utente. In sede di repliche: l'utente insisteva per le proprie domande tutte, rilevando come l'utente avesse effettuato – oltre al reclamo – regolari segnalazioni di guasto sulla linea. Di converso, l'Operatore non aveva dimostrato di aver provveduto a risolvere tecnicamente il costante disservizio. Insisteva pertanto per il riconoscimento di tutti gli indennizzi come in istanza.

All'esito dell'istruttoria e dalla disamina degli atti e dei documenti presenti nel procedimento è possibile accogliere parzialmente la domanda di parte ricorrente, in quanto fondata nei limiti di seguito riportati. i. Relativamente al disservizio di malfunzionamento ed eccessiva lentezza del servizio internet ADSL, la domanda della Sig.ra XXXXXXX, così come formulata, non può essere accolta. Ed invero, nella lettura del testo del recesso e contestuale reclamo del 14.02.2020 l'utente espressamente lamenta un'inefficienza del servizio internet in quanto: "la velocità di connessione non è quella minima garantita dal contratto" (cfr. recesso cit.), salvo poi contestare un isolamento completo del servizio per venti giorni (ma sul punto si veda infra sub ii.). Posta tale promessa, in questa sede la contestata "discontinuità" del servizio internet, non trova conforto nelle contestazioni effettive sollevate dall'utente in sede di reclamo e che hanno - di fatto - influito sulla scelta di risolvere il rapporto. Giova preliminarmente premettere che l'ipotesi di mancanza di qualità nella navigazione ADSL non può essere ricondotta tout court nell'alveo della fattispecie di malfunzionamento di cui all'indennizzo, ex art. 6 comma 1/2 ex All. A Del 347/18/Cons. Difatti, l'articolo 8, comma 6, della delibera Agcom n. 244/08/CONS prevede espressamente che "qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata". Pertanto, anche a fronte dell'effettiva sussistenza di siffatto disservizio, non è prevista la possibilità di indennizzo incluso nella succitata normativa. Per tali motivi, anche in presenza del disservizio in parola, l'utente avrebbe solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, ma non anche il diritto di richiedere l'indennizzo previsto dalla norma o il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'utilizzo del servizio adsl, sia pure esso risulti non rispondente agli standards di qualità convenuti contrattualmente. Ma non solo. Nel caso di eccessiva lentezza del servizio internet, in capo all'Utente incombe un preciso onere probatorio, quale la produzione di circostanziate prove oggettive idonee a comprovare la qualità della navigazione, come il sopra richiamato "Test Ne.Me.Sys", che non risulta prodotto in atti. Come riportato sul sito dell'Autorità: "Il software gratuito Ne.Me.Sys. (Network Measurement System) consente di verificare che i valori misurati sulla propria linea telefonica siano effettivamente rispondenti a quelli promessi dall'operatore nell'offerta contrattuale sottoscritta. Nel caso l'utente rilevi valori peggiori rispetto a quelli

garantiti dall'operatore, il risultato di tale misura costituisce prova di inadempienza contrattuale e può, quindi, essere utilizzato per proporre un reclamo e richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti ovvero per esigere il recesso senza costi di disattivazione dal contratto". A fronte delle motivazioni sopra riportate, la domanda dell'istante – relativamente al disservizio di malfunzionamento della rete internet – non può essere accolta. ii. Viceversa, la domanda di indennizzo per l'isolamento completo della linea è fondata e deve essere accolta. Ed invero, in occasione della lettera di recesso del 14.02.2020, l'utente contestualmente formalizza la contestazione di eccessiva lentezza della linea internet e di isolamento dei servizi voce e dati laddove si evince chiaramente che, almeno nell'arco temporale dall'11.11.2019 al 30.11.2019, la linea di casa era affetta da disservizio completo. La data di segnalazione del contestato isolamento, trova questa volta conferma anche nell'apertura di ticket dell'11.11.2019 versato in atti dall'utente. Pertanto il caso di specie rappresenta fattispecie di isolamento completo della linea di cui all' art. 6 comma 1 ex All. A Del. 347/18/Cons a mente del quale: "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". A fronte di ciò non offrono idonea confutazione le generiche allegazioni del Gestore il quale non ha dimostrato di aver posto in essere tutte le attività tecniche possibili alla risoluzione del problema, né ha depositato schermate ticket di guasto idonee a verificare gli interventi effettuati dalla Vodafone. Ed invero, nel caso di specie è possibile richiamare l'orientamento dell'Autorità in forza del quale "Sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all'operatore, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., qualora, a fronte della segnalazione del malfunzionamento da parte dell'utente, e nonostante gli interventi tecnici eseguiti, l'operatore non sia riuscito a risolvere il guasto" (Agcom Delibera n. 3/10/CIR); proprio in tale ottica: "Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale (quando il servizio non è affatto fornito) sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'articolo 1218 c.c. ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali, salvo il caso in cui le relative clausole debbano essere prima facie considerate vessatorie ai sensi della disciplina sulla tutela dei consumatori". Per il calcolo dell'indennizzo, soccorre altresì il combinato disposto di cui al comma 3 del citato art.6 Del. indennizzi per il quale: "Se 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", periodo che nel caso di specie va dalla segnalazione dell'11.11.2019 al 30.11.2019, detratti 4 giorni lavorativi previsti dalla carta dei Servizi per la tempestiva risoluzione del guasto così per € 6,00 su 15 giorni (19-4) di disservizio per il servizio voce ed altrettanti per il servizio ADSL, così per una quantificazione complessiva di € 180,00. Si dispone altresì il rimborso – laddove pagate dall'utente – dei costi per canoni relativi al periodo oggetto di contestazione, ovvero afferenti l'arco temporale dall'11.11.2019 al 30.11.2019. iii. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, non possono essere accolte le richieste formulate dalla parte istante in merito allo storno dell'insoluto residuo. Ed invero, l'utente ha contestato le fatture rimaste insolute senza allegare le note oggetto di contestazione e senza fornire alcuna ulteriore specifica in tal senso, limitandosi ad affermare che "si tratta di costi per recesso anticipato". Di converso l'utente, in questa sede, avrebbe dovuto precisare le singole voci contestate per le quali ha chiesto lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità degli addebiti eseguiti. Sul punto, giova precisare che l'estrema genericità della richiesta di storno non è stata superata nemmeno nel corso del deposito di repliche impedendo di fatto al Corecom adito di poter procedere alla verifica della fondatezza delle pretese formulate. In particolare, nessun nuovo elemento risulta acquisito agli atti poiché l'utente non si è curato di integrare la propria istanza producendo idonea documentazione a sostegno delle proprie doglianze. Difatti, nel caso di cui si discute, si assiste, al mancato assolvimento del minimo onere di allegazione di fatti e circostanze da parte dell'istante ed alla mancanza in atti di elementi utili a valutare la quantificazione dei costi di chiusura contrattuale, ivi inclusi eventuali costi di recesso anticipato, effettuati dall'Operatore. E non solo. Il Gestore asserisce che l'insoluto totale a carico dell'utente è pari ad € 355,52 e vista l'entità dell'importo, è facile intuire che le note oggetto di contestazione contengano anche voci ulteriori e diverse dai soli costi di recesso, quali – a mero titolo esemplificativo – le rate residue di un terminale. Non potendo analizzare tali costi, non risulta possibile per il deliberante quantificare in questa sede l'esatta portata dello storno. Per tali motivi, la richiesta di parte istante inerente la richiesta di annullamento delle fatture insolute non merita accoglimento, stante l'impossibilità di provare la presenza di addebiti ingiustificati e non

dovuti, non supportata da alcuna documentazione probante e non avendo l'istante specificati gli addebiti non dovuti, che in questa sede genericamente vengono indicati sotto la locuzione "costi per recesso anticipato". vi. Infine, per quanto riguarda la richiesta di riconoscimento delle spese di procedura, si sottolinea, anzitutto che per la presente procedura, che è gratuita e non necessita di assistenza legale, non sono previste spese a favore del rappresentante. Ciò premesso, si ritiene di riconoscere, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento di procedura e, considerato il parziale accoglimento dell'istanza, l'importo pari ad euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 17/11/2021, è tenuta a corrispondere all'utente la somma di € 180,00 maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza ex art. 6, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per il malfunzionamento del servizio fibra nonché Euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso spese per la procedura. VODAFONE SPA è, altresì, tenuta al rimborso dei canoni, qualora versati dall'utente, nel periodo dall'11.11.2019 al 30.11.2019.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Rizzi