

DETERMINA Fascicolo n. GU14/476186/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX****G. - 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 XXXXXXXX g. , del 18/11/2021 acquisita con protocollo n. 0453072 del 18/11/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il Sig. XXXXXXXX con la presente procedura ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia

S.p.A. in riferimento all’utenza fissa 06.XXXXXXXX e codice cliente 1.XXXXXX, il malfunzionamento della linea voce ed internet nel periodo compreso dal 13.10.2020 al 7.11.2020, richiedendo così “indennizzo per malfunzionamento dei servizi, indennizzo per sospensioni/interruzione del servizio, indennizzo per modifica delle condizioni contrattuali, storno totale insoluto, rimborso somme pagate e non dovute, varie

ed eventuali”. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, non venivano precisate ulteriori circostanze, limitandosi l’istante – nella descrizione dei fatti – a dichiarare testualmente quanto segue: “Vedere formulario UG ivi allegato”.

L’operatore Vodafone ha depositato nei termini indicati la memoria nella quale, in sintesi, ha dichiarato quanto segue. In via preliminare l’inammissibilità e l’improcedibilità dell’istanza in quanto formulata in modo generico, in violazione delle previsioni procedurali di cui all’art. 6, comma 1, lett. e), come richiamato dall’art. 14, comma 3, Delibera 353/19/Cons. Sempre in via preliminare, la Vodafone eccepiva l’inammissibilità e l’improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 in quanto non coincidenti con quelle avanzate nell’istanza di conciliazione. Nel merito, evidenziava l’infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia veniva riscontrata nell’erogazione del servizio in favore dell’utente. In particolare, l’Operatore rileva di aver correttamente applicato le condizioni contrattuali pattuite con apposita proposta di abbonamento sottoscritta dall’utente, che le modifiche venivano regolarmente comunicate a mezzo fattura n° AL12931848 del 13 luglio 2019 e che tutti i ticket tecnici aperti (che allega), venivano chiusi positivamente entro le tempistiche previste dalla normativa di settore. Poste tali premesse, la Vodafone evidenziava altresì che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risultasse essere mai pervenuto alla società convenuta, in relazione alla lamentata problematica. Inoltre rileva che, in virtù di quanto previsto dalle suddette condizioni, le singole fatture emesse, le quali appaiono assolutamente conformi al piano tariffario prescelto, possono essere comunque contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione e che nessuna contestazione veniva mossa dall’utente avverso le note emesse dal Gestore. In conclusione, insisteva per il rigetto della domanda avversaria, precisando che sotto il profilo amministrativo e contabile l’utente risulta allo stato disattivo e con un insoluto residuo a carico pari ad euro 166,11; 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’istanza presentata fosse perfettamente conforme alla regolamentazione vigente e, per tali motivi, ammissibile. Insisteva pertanto per il riconoscimento di tutti gli indennizzi come in istanza.

Preliminarmente, si osserva che l’istanza presenta i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, alla luce di quanto è emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono trovare accoglimento nei limiti di quanto di seguito argomentato. La domanda di indennizzo per il malfunzionamento dell’utenza (ancorché, successivamente, duplicata come richiesta di “indennizzo per interruzione/sospensione”) è fondata e può essere accolta. Ed invero, dalle schermate di segnalazioni telefoniche (apertura ticket guasto) che il Gestore deposita nel corso del procedimento si evincono quattro segnalazioni di guasto del 16.04.2020, del 13.10.2020, del 16.10.2020 e del 12.11.2020. Per quanto attiene la prima segnalazione del 16.04.2020 e l’ultima del 12.11.2020, dalla schermata di intervento tecnico del Gestore si ricava che la risoluzione del problema avveniva entro i termini di quattro giorni previsti dalla Carta dei Servizi e dalle CGC, mentre dalla seconda segnalazione del 13.10.2020, il guasto veniva definitivamente risolto con decorrenza tardiva dell’8.11.2020, con conseguente computo di 23 giorni di disservizio. Tale ultima circostanza è coerente con la doglianze dell’utente contenute nel reclamo del 27.10.2020, il quale lamenta l’isolamento completo della linea voce e dati con decorrenza proprio dal 16.10.2020. Pertanto il caso di specie rappresenta un isolamento completo del servizio prevista ex 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. 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". E non solo. Sul punto, neppure possono ritenersi meritevoli di accoglimento le doglianze della società convenuta in merito all'assenza di segnalazioni di guasto, in quanto è lo stesso operatore a confermare come l'utente lo abbia messo a conoscenza della problematica aprendo per quattro volte un ticket di guasto nell'intervallo di periodo oggetto di contestazione. Per il calcolo dell'indennizzo, soccorre altresì il combinato disposto di cui al comma 2 dell'art. 13 Del. indennizzi per il quale: "Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo", periodo che nel caso di specie va dalla segnalazione del 16.10.2020 all'8.11.2020, detratti 4 giorni lavorativi previsti dalla carta dei Servizi per la tempestiva risoluzione del guasto così per € 8,00 su 19 (23-4) giorni complessivi di disservizio fibra, così per una quantificazione complessiva di € 152,00. Si dispone altresì il rimborso – laddove evasi dall'utente – dei costi per canoni relativi al periodo oggetto di contestazione, ovvero afferenti l'arco temporale dal 16.10.2020 all'8.11.2020. Viceversa, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, non possono essere accolte le richieste formulate dalla parte istante in merito alla modifica delle condizioni contrattuali ed allo storno dell'insoluto residuo. Per quanto attiene la lamentata modifica delle condizioni contrattuali, invero genericamente posta e mai fatto oggetto di doglianza dall'utente nei reclami allegati, il Gestore ha depositato fattura n°AL12931848 del 13 luglio 2019 comprovando che le modifiche de quibus venivano regolarmente comunicate a pag. 4 della citata nota (sub intestazione "Comunicazioni importanti – modifica delle condizioni contrattuali"). Del resto, come noto, la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali da parte del Gestore – laddove regolarmente comunicate – conferisce all'utente il solo diritto di recesso nei termini previsti, senza costi aggiuntivi e/o penali e non certo a qualsivoglia liquidazione di un indennizzo. L'utente, inoltre, ha contestato le fatture rimaste insolute senza allegare tutte le note oggetto di contestazione e senza fornire alcuna ulteriore specifica in tal senso, limitandosi a fare un riferimento generico al formulario UG allegato. Anche a voler ammettere, nell'ottica del favor utentis, la possibilità di fare un riferimento generico e de relato all'istanza di conciliazione, si rileva come anche la stessa sia affetta dalla medesima genericità (laddove è possibile leggere sulla stessa la semplice richiesta di "storno integrale insoluto"). 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. 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 "storno integrale insoluto". E non solo. Nei reclami allegati, inviati a pochi giorni di distanza l'uno dall'altro e contenenti le medesime doglianze di malfunzionamento della linea, non viene fatta alcuna contestazione alle fatture emesse dal Gestore. Sul punto, in conformità, va menzionata la Del. 165/15/CIR, in cui viene rilevato che "non avendo l'utente mai inviato alcun reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture che sono a tutt'oggi ancora insolute, alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture fino alla disdetta del contratto intervenuta dopo circa sei mesi dall'attivazione" nonché la Delibera DL/081/17CRL/UD del 5.6.2017 del Corecom Lazio con la quale è stato statuito che: "Tuttavia all'accoglimento della domanda osta quanto prescritto in tema di obbligo di conservazione e detenzione dei dati personali da parte del responsabile del trattamento (nel caso di specie l'operatore) dal D. Lgs. n. 196/2003. In particolare, l'art 123, comma 1 di tale Decreto prevede che "I dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazione sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2, 3 e 5". Il comma 2 dispone inoltre che "Il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari ai fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione

in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale". In ultimo, sulla mancata risposta al reclamo del 27.10.2020 la domanda non risulta ammissibile nella misura in cui l'udienza di conciliazione si è tenuta il successivo 9.12.2020, a distanza di 43 giorni dal reclamo allegato. Ed invero, gli Operatori Telefonici dispongono di un termine di 45 giorni prima di poter tempestivamente rispondere alle doglianze dell'utente. Nel caso di specie l'intervallo di tempo risulta inferiore ai termini minimi previsti dal Regolamento e dalla Carta dei Servizi.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 18/11/2021, è tenuta a corrispondere all'utente, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, la somma di € 152,00 (centocinquantadue/00) a titolo di indennizzo ex art. 6, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per il malfunzionamento della linea in fibra nonché al rimborso – laddove pagate dall'utente – dei costi per canoni relativi al periodo di isolamento, ovvero afferenti l'arco temporale dal 16.10.2020 all'8.11.2020.

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