AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 20

XXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/536068/2022)

Il Corecom Molise

NELLA riunione del Il Corecom Molise del 03/04/2023;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*";

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi,* come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l'istanza di XXX del 03/07/2022 acquisita con protocollo n. 0206744 del 03/07/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La parte istante nella descrizione dei fatti, su formulario gu14, dichiara quanto segue: « disservizio telefonico dal 26 .11.2021 con totale assenza di rete mobile e dati come risulta dallo screen del cellulare dell'utente. l'utente è impossibilitato a ricevere ed effettuare chiamate e navigazione in internet con rete cellulare. Richiesta: l'utente richiede il pagamento degli indennizzi e/o delle somme previste per l'utenza mobile dalla carta servizi a causa della prolungata interruzione della linea mobile cellulare per guasto prolungato su apparecchiature e antenne vodafone. si precisa che l'interruzione è stata

ripristinata circa 5 giorni dopo e l'utente per usufruire della linea cellulare per chiamate improcrastinabili di lavoro e personali si è dovuto spostare presso altra provincia. il guasto ha interessato tutto il paese di Filignano. In riscontro alle memorie prodotte da Vodafone Italia S.p.A. del 06/10/2022 il ricorrente produce le seguenti controdeduzioni: Oggetto: Memoria difensiva per il sig. , istanza di definizione della controversia ai sensi della Delibera Agcom n. 203/18/CONS contro Vodafone Italia S.p.a/ Procedimento n. GU14/536068/2022. 1) Il sig. , residente in , in snc, in data 26 novembre 2021 comunicava alla Vodafone S.p.a (a mezzo pec dell'Unione Nazionale Consumatori di Cassino) l'interruzione della rete mobile voce e dati, per la sua linea avente n° , a far data dal giorno 26 novembre 2022; 2) Non avendo servizio di rete cellulare non poteva effettuare chiamate al servizio clienti provava a connettersi al wi-fi di un vicino di casa per provare ad inoltrare reclamo sull'App, ma non vi riusciva; 3) Quindi, prendeva l'automobile e provava a spostarsi presso un paese vicino al fine di agganciare il cellulare ad altro ripetitore e provare così ad avere la linea mobile, ma senza esito; 4) In data 22.12.2022, circa un mese dopo, la Vodafone, in risposta al reclamo negava ogni addebito mettendo in discussione quanto segnalato dal cliente (vedi allegato); 5) In data 28.12.2022 in risposta al reclamo della Vodafone Italia S.p.a, il sig. con ulteriore reclamo, denunciava l'atteggiamento di totale chiusura della Vodafone nei suoi confronti e soprattutto, non comprendeva il motivo per il quale la sua compagnia telefonica metteva in discussione ed in dubbio la veridicità del reclamo avanzato (vedi allegato); 6) Denunciava altresì che le dichiarazioni rese dalla compagnia telefonica erano tutte superabili da numerosissime testimonianze della popolazione nonché dal primo cittadino stesso, il sindaco di Filignano, la quale inviava a mezzo pec un reclamo alla Vodafone di dominio pubblico (vedi allegato); 7) In data 14.2.2022 la Vodafone in risposta al secondo reclamo la Vodafone apriva istruttoria per la verifica del guasto (vedi allegato); 8) In data 24.2.2022 la Vodafone accertava i disservizi occorsi tra il mese di novembre e dicembre 2021 ma non procedeva ad indennizzare il cliente (vedi allegato); 9) Si precisa che il disservizio si è protratto dal 26 novembre al 15 dicembre 2021. Ciò detto, è davvero incomprensibile come una delle più grandi Società Telefoniche presenti nel nostro Paese, abbia così poca considerazione e scarsa attenzione per il cliente, a prescindere se lo stesso reclama da una grande città o da un piccolo paese del Molise. È chiaro che il disservizio è stato riparato oltre i termini previsti dalla carta servizi e oltre il termine previsto dalla normativa di riferimento con grave danno per il sig. Pertanto, l'istante, in ragione di quanto detto e accertata la condotta inadempiente della Vodafone Italia S.p.a, a causa del ritardo nella riparazione del guasto dichiarato ed accertato per sua stessa ammissione chiede il pagamento degli indennizzi come da delibera di cui all'Allegato A alla D.347/18/CONS, nella, misura di € 500,00 o di quella diversa somma determinata a seguito della presente procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nelle proprie memorie difensive afferma quanto segue: -1.1 Il Sig. , con istanza prot. 206744 del 3.7.2022, ha chiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. (di seguito

Vodafone). -1.2 Tale richiesta, in estrema sintesi, troverebbe fondamento nel comportamento antigiuridico serbato dal gestore in merito al contratto avente codice cliente 1.12763613 -2.1 Vodafone evidenzia 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 a favore dell'utente. Nello specifico, difatti, l'odierna esponente pone in rilievo che dall'analisi effettuata sui sistemi non sono emersi ticket tecnici aperti o segnalazioni nella zona dell'utente per malfunzionamento del servizio dati, come visibile dalle schermate di seguito inserite: Corre l'obbligo, oltre a ciò, porre nella massima attenzione la circostanza afferente alla carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio subito dall'istante. Vodafone, pertanto, contesta 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. Né, tanto meno, l'utente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. E', quindi, palese il mancato adempimento da parte ricorrente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore. L'odierna esponente, per mero tuziorismo difensivo, precisa altresì che l'utente, dal 2.11.2021, presentava sulla sim un credito negativo non sufficiente all'utilizzo dei servizi (cfr. all. 1). In virtù di quanto sopra esposto, pertanto, la domanda di indennizzo avanzata dovrà essere necessariamente rigettata. -2.2 Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 390/2021/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. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso." Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. 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. Vodafone, infine, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Pertanto, 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." -2.3 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo con ricaricabile. Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con consequenziale, integrale, rigetto delle

domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa.

3. Motivazione della decisione

Si ritiene che la domanda dell'istante possa essere parzialmente accolta per le motivazioni illustrate di seguito. 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 agi-sce 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, costitutivo dell'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 sta-to 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 Con-tratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed ininterrotta 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 la totale interruzione dei servizi fonia e connettività ad internet associati al codice cliente n. 1.12763613 a far data 26 novembre 2021. Sul punto l'operatore ha declinato la propria responsabilità in quanto "nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente". L'operatore Vodafone ha, altresì, rappresentato che "non sono emersi ticket tecnici aperti o segnalazioni nella zona dell'utente per malfunzionamento del servizio dati" ed ancora "di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi". Con riferimento a quanto dedotto dall'operatore Vodafone, parte istante ha contestato la fruizione del servizio eccependo, sul punto, l'atteggiamento dell'operatore il quale metteva in dubbio la veridicità del reclamo avanzato. Di fatto l'operatore, a fronte della contestazione dell'istante di non aver fruito dei servizi, non ha fornito idonei riscontri probatori dai quali dedurre la regolarità del traffico e l'esattezza dei dati di cui è questione. Al contrario, nel fascicolo documentale depositato da parte istante si evince uno scambio di pec nel quale la stessa Vodafone

riconosce che "nel Comune di Filignano sono stati registrati alcuni disservizi tra Novembre e Dicembre 2021", e che tali disservizi sono stati ripristinati il 16/12/2021. 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 parte istante un indennizzo proporzionano 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 2, e comma 3, che, rispettivamente dispongono: "Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento", e che "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". Ciò posto, per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare detto indennizzo s'individua il dies a quo nel 28 novembre 2021, data invio reclamo, e il dies a quem nel 15 dicembre 2021, data di ripristino dei disservizi. Pertanto, in accoglimento della domanda, l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 51 (cinquantuno/00) pari ad euro 3,00 pro die per 17 giorni d'interruzione dei servizi sull'utenza.

DELIBERA

Articolo 1

1. Per le motivazioni illustrate in premessa, si riconosce un indennizzo di € 51.00 (cinquantuno/00) in favore dell'utente ed a carico di Vodafone Italia S.p.A., ai sensi del combinato disposto dell'art. 6, comma 2, e comma 3.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Campobasso. 03/04/2023

IL PRESIDENTE

Fabio Talucci
03.04.2023
15:04:59
GMT+00:00