AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 44

XXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/524370/2022)

Il Corecom Molise

NELLA riunione del Il Corecom Molise del 30/12/2022;

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 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 del 13/05/2022 acquisita con protocollo n. 0155443 del 13/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La utenza telefonica: 0874413100, intestata a mia moglie , deceduta l'11 agosto 2017, e da me utilizzata e pagata come da domiciliazione sul mio corrispettivo conto, per anni ha subito una precarietà, sconfinata nella inidoneità. I tecnici, ai quali sono segnalate le interruzioni, fanno presente che, trattandosi di linea analogica, priva di costante e idonea manutenzione, è, di fatto, abbandonata e il servizio è inefficiente. La società la tiene al solo scopo di emungere la

corresponsione dei canoni contrattuali, malgrado le proteste degli utenti disserviti. L'Autorità di vigilanza e controllo, cui con questo esposto, per la salvezza di ogni mio diritto al risarcimento per il danno subito, mi appello, può acquisire tutti gli atti necessari e sufficienti, per giudicare per tabulas gli abusi a mio danno compiuti da Vodafone TeleTu. E ciò valga dalla controversia (allegata in copia) UG/232972/2020, per la quale non è stato possibile definire un accordo, a tutto il 2021, secondo i riferimenti che seguono: - Secondo semestre 2019, riferendomi alla citata controversia, - Interruzione del 7.04.2020 - Guasti e interruzioni nell'aprile e altra richiesta del 09.04.2020, lasciata pe-rente senza esito malgrado le proteste telefoniche avanzate alle 16:30 all'operatore 55073 e al 5390, 56917, 56821, - Ripristino del guasto del 07.04.2020 alle 17:30 del 10.04.2020, Non è migliorata la situazione con il 2021. Difatti, dal - 24 maggio 2021, per altra interruzione segnalata all'operatore 534607 e richiesta di intervento al 5269310, 5242648, ho dovuto attendere per mesi che si ponesse rimedio all'isolamento in cui è stato lasciato il mio telefono fisso, e per tutto il periodo ho potuto disporre del solo cellulare. I tabulati e le fatturazioni del periodo documentano il fatto. Altre richieste di intervento sono state vanamente rappresentate agli operatori (sempre dalla Croazia) 5346017, 5269310, 524648 e altri, non sempre corretti, e generalmente altezzosi, hanno detto di non poter fare alcunchè, chiedendomi solo di pazientare. Perché avrebbero provveduto. Vana è stata ogni richiesta di restituzione del "maltolto", anche quando me lo aveva suggerito una tale Signora Luana, sedicente operatrice tele. Altro periodo di intollerabile disservizio si è aperto nella prima decade di dicembre 2021, segnalato al consulente 25686, 257305 (Emanuela dall'Albania), - 8.123.2021 Daniela n.53872, Tina 56920 Alla 18:45 del 9.12.2021 sono stato costretto a chiedere a Iliad di abilitare il mio cellulare al prefisso 848 per poter chiamare tele non raggiungibile con mio fisso. Il ripristino della linea e i successivi interventi dei tecnici, sostanzialmente risultati inefficaci, hanno confermato la inefficienza della linea analogica. Tutti hanno consigliato di passare alla fibra. Il 24 dicembre ho ricevuto un nuovo router che ho dovuto far configurare a mie spese da un tecnico di fiducia, che ben poco ha potuto fare per le ragioni più volte citate. Per tutti i disservizi nei periodi elencati, il 13.01.2022, ho chiesto telefonicamente il rimborso degli importi fatturati. La conversazione l'ho tenuta alle ore 08:40 con il tecnico a quell'ora in servizio al n. 848991022 interno 4. Nella giornata ulteriori contatti sulla stessa richiesta li ho avuti con l'operatore interno 2 e i consulenti 57084, 56821, 56632. Il 29.01.2022 ho conversato con l'operatore 54462 (dalla Croazia) che mi ha assicurato di fare "ampia relazione" sulla vicenda a "chi di competenza". Nel contesto della conversazione, ho inviato l'avvertenza che – in mancanza di risposta entro i due giorni successivi – mi sarei trovato costretto a cercare e cambiare gestore, cassando la domiciliazione delle fatture in corso, per non protrarre la beffa di pagamenti senza il corrispettivo del servizio. Come utente, per troppo tempo danneggiato, torno a chiedere l'apertura della nuova e complessiva controversia: per utenza 0874 gestore VODAFONE/TELETU per definire il rimborso del "maltolto<<<<<<2 e l'equo indennizzo dei danni subiti. Contestualmente chiedo all'Autorità Competente di perseguire d'ufficio la scorretta gestione dell'utenza sopraddetta: intestata a e a me pervenuta mortis causa del coniuge, per il buon fine di evitare il

ripetersi di vicende analoghe a danno di altri cittadini. L'utente lamenta i seguenti disservizi: 1. 0874· Interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 07/04/2020, Data risoluzione: Non risolto) 2. 0874 Contestazione fatture (Data reclamo: 25/05/2020) L'ISTANTE replicava alle memorie dell'operatore riferendo che: "Per il procedimento GU14/524370/2022 ho ricevuto – per conto di Vodafone – dallo Studio Associato Pellegrin-Zonetti in Roma: Avv.ti Pellegrin e Monaco una memoria, che devo contestare con fermezza, per la seguente inaccettabile affermazione (punto 2.1): "nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente". Questa è affermazione mendace perché è noto per tabulas che ho più volte aperto procedimenti per i danni subiti e le controversie si sono chiuse negativamente perché non ho inteso accettare rimborsi quantificati con forme di storno di un canone mensile. Nel mio caso l'anomalia è stata di gravità tale da configurarsi come interruzione del servizio, colposa per mancanza di manutenzione e riparazione ed adeguamento di una linea analogica precaria e tecnicamente superata a tutti gli effetti. Le chiamate per segnalare la interruzione del servizio internet e le vibrate proteste al personale Teletu, sono state tante, che lo stesso personale mi ha consigliato di passare ad altro utente, perché la linea era diventata inefficiente. Quindi, gli Avvocati sopra citati, che, per sola difesa d'ufficio, fanno affermazioni avventate, prima di dissertare sul contratto, sulle delibere AGCOM, sentenze della Cassazione, ecc., avrebbero potuto tramite tecnici competenti effettuare verifiche pertinenti i servizi negati colposamente da Vodafone-Teletu, per giudicare la fondatezza o meno della mia richiesta. Non sono un tecnico, ma ho riferito quello che i tecnici Teletu mi hanno detto a mezzo telefono (cell. Perché la linea fissa era in tilt). Chiedo pertanto al Sig. Presidente di CORECOM di acquisire pro veritate i tabulati e le registrazioni delle conversazioni, proteste, diffide verbali e altre forme di contestazione relative degli ultimi tre anni. Quella documentazione renderà ragione alla mia richiesta e chiarirà perché non ho presentato reclamo scritto ad ogni interruzione. Le risposte del personale di servizio, le tante e rassicuranti promesse di provvedere degli operatori tecnici di TeleTu confermeranno le mie dichiarazioni e i motivi delle presenti doglianze. Per la insostenibilità che lo stress dei ricorrenti disservizi mi procurava, mi sono determinato a cessare un contratto tanto esoso economicamente, quanto inaffidabile per funzionamento, soprattutto internet. Confido nell'autorevolezza del Sig. Presidente di CORECOM per la definizione degli abusi e del concorso di responsabilità di Vodafone e di TeleTu, desumibili dagli atti documentali delle due società e dai tabulati di conversazione e registrazione delle proteste già riferite, affinchè cadano i sofismi riportati nelle memorie dei citati Avvocati. Richieste: Rimborso del "maltolto" - Equo indennizzo per i danni subiti.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, tramite memorie difensive, afferma quanto segue: "L'odierna esponente evidenzia, in primis, l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. Nello specifico, difatti, Vodafone rileva di aver gestito le segnalazioni inviate dall'istante positivamente ed entro le tempistiche previste dalla

normativa di settore, come peraltro comunicato all'utente mediante apposita nota informativa con annesso rimborso per il guasto asseritamente subito dall'8/12/2021 al 24/12/2021: Vodafone, pertanto, contesta le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata. 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, inoltre, 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." In ultima analisi si eccepisce che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. L'art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: "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". Secondo l'orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, invero, l'ordinaria diligenza sopra citata si specifica nell'attivarsi positivamente secondo le regole della correttezza e della buona fede, ex art. 1175 c.c., con il limite delle attività che non siano gravose oltre misura (Cass. Civ. Sez. I, 12439/91). In relazione, poi, al grado di colpa in cui si attua la negligenza del creditore, deve essere rilevato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato. L'Agcom, quindi, ha recepito il summenzionato principio, così stabilendo in una recente Delibera: "deve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n.276/13/CONS secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua

colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto" (Del. N. 23/17/CIR). Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 106,02. * * * * * 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. In via subordinata, infine, Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 106,02.

3. Motivazione della decisione

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura di cui all'allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS, pertanto, la presente richiesta GU14/524370/2022 deve ritenersi ammissibile. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (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) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate. Nel merito, parte istante nel formulario GU14, nel rappresentare i disagi subiti denunciava n.3 interruzioni, nello specifico indicava: 1. il malfunzionamento/disservizio del 7.04.2020 come non risolto, salvo poi specificare, nella descrizione allegata, che tale guasto era stato risolto alle ore 17:30 del 10.04.2020. Alla luce di ciò, vista la carta dei sevizi TeleTu che prevede un tempo di risoluzione dei malfunzionamenti di 30 giorni solari, considerando che tale primo malfunzionamento è stato risolto in 3 giorni, nessun indennizzo risulta dovuto alla parte istante; 2. in riferimento al secondo malfunzionamento asseritamente avutosi dal 24 maggio 2021 e protrattosi per mesi, nessuna menzione viene fatta dall'operatore nelle proprie memorie difensive ma, dalla schermata allegata, riferibile ad un terzo disservizio, si evince che il guasto di maggio non fosse indennizzabile in quanto "risolto entro le tempistiche". Per tale circostanza, non essendo stata indicata una data precisa di risoluzione né dall'istante, né dall'operatore che ben avrebbe potuto farlo avendo a disposizione tutti mezzi necessari, si ritiene di dover applicare, in via equitativa, viste le Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche III.5.2, uno storno di € 106,02 sull'insoluto dovuto dall'istante; 3. in riferimento al terzo guasto avutosi dall'8 dicembre 2021 al 24 dicembre 2021, TeleTu, nelle proprie memorie ha fornito il ticket del reclamo, contrassegnato come chiuso, a

seguito dell'emissione di una nota di credito di 17.97€ da stornare sulla fatt. 23756037061. Di conseguenza, per tale ultimo disservizio, null'altro è dovuto. Resta salvo il diritto dell'istante di chiedere il risarcimento del maggior danno all'autorità giudiziaria ordinaria.

DELIBERA

Articolo 1

1. di accogliere parzialmente l'istanza del sig. nei confronti di TeleTu Spa, per le motivazioni di cui in premessa, e di stornare la somma di €106.02 dall'insoluto

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, 30/12/2022

IL PRESIDENTE

Fabio Talucci
30.12.2022
16:18:23
GMT+01:00