AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 47

XXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/514596/2022)

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 04/04/2022 acquisita con protocollo n. 0113305 del 04/04/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il ricorrente, nella descrizione dei fatti su formulario gu14, dichiara quanto segue: assenza della fornitura wifi - persistente interruzione del servizio dal 28/02/21 al 30/06/21 - mancato riscontro ai solleciti - necessitato costante allontanamento dall'abitazione per l'utilizzo di internet per seguire le lezioni in d.a.d. Richiesta: indennizzo per immotivata e persistente interruzione del servizio wifi alla data del

29/06/21 e per mancata risposta ai reclami - quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1000.0 In riscontro alle memorie prodotte da Vodafone Italia S.p.A. il ricorrente produce le seguenti controdeduzioni: Ribadito e richiamato quanto fin qui dedotto e prodotto, si evidenzia innanzitutto che le memorie di controparte tendono malamente a generalizzare e a sfruttare l'onestà intellettuale della ricorrente nel tentativo di supportare l'evidente documentata incapacità nella risoluzione del disservizio. Pertanto si replica: Sul punto 2.1 L'esordio della nota di Vodafone, deducendo che "....l'odierna esponente rileva di aver risolto positivamente, entro le tempistiche.....", altro non evidenzia che la pochezza delle argomentazioni avversarie che invece sarebbe quantomeno opportuno seguissero la stessa linea di correttezza adottata dalla ricorrente. In effetti Vodafone alla prima lamentela di disservizio ha provveduto entro breve tempo a porre rimedio, sta di fatto però che –come riprodotto non solo nella documentazione della ricorrente ma anche in quella del gestore– il difetto, ossia l'assenza di linea internet, si è ripresentata di lì a poco. Circa la contestazione sulla mancanza di prove, si ribadisce che ci sono le pec inviate a Vodafone e le svariate telefonate al call center, queste ultime documentate dalla stessa schermata dei ticket tecnici prodotti da controparte, telefonate non certo limitate a tre quale risulta il numero dei ticket. Quindi anche gli allegati di controparte, oltre che la ridicola offerta di indennizzo (50€), documento presentato sempre da Vodafone, testimoniano sia il persistere del disservizio sia l'inefficienza degli interventi. Gli allegati di Vodafone, infatti, evidenziano il ripetersi del disservizio nei mesi di marzo, aprile e giugno 2021 e, quindi, la mancata risoluzione del problema lamentato anche nel periodo intermedio. Del resto la contraddizione e/o confusione, e di conseguenza l'inaffidabilità delle affermazioni di Vodafone, regna sovrana nell'esposizione fatta da quest'ultima. Nel ticket che attesta l'intervento di aprile 2021 si legge che il problema è iniziato il 14/04/2021, preso in carico il 15/04/2021 e risolto il 20/04/2021 (data quest'ultima contestata perché assolutamente non riferibile alla soluzione del guasto), fatto che contraddice quanto sostenuto da Vodafone nella sua nota del 26/04/2021 nella quale afferma che "...in riferimento alle Sue segnalazioni del 11/03/2021 e del 26/03/2021 Le confermiamo che, a seguito di intervento tecnico effettuato in data 14/04/2021, è stato ripristinato.....". Quindi è la stessa Vodafone che ammette che il disservizio è stato rappresentato un mese prima (11/03/21), ribadito il 26/03/21 e non il giorno antecedente (14/04/21), rispetto alla sua presa in carico del 15/04/2021. Tempestività e diligenza, non c'è che dire. Queste considerazioni, oltre quanto verrà riportato di seguito, minano alla base la credibilità della tesi portata da Vodafone. Sul punto 2.2 Assolutamente inconferente con la trattazione che ci interessa è il richiamo alla modifica apportata dalla delibera 390/2021/CONS all'art.20 del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie. In primis perché l'orientamento dell'Agcom è sempre stato quello di riconoscere quale indennizzo anche la richiesta formulata con il termine risarcimento, così dando rilevanza alla sostanza della domanda, se indennizzabile, e non alla forma. In secundis, un attento lettore avrebbe verificato che nell'istanza di definizione è stata formulata una richiesta di indennizzo e non di risarcimento. Continuando sulla strada della "disattenzione", Vodafone rileva "l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente", senza tener conto delle sottoscrizioni fatte

dalla sig.ra in calce alle note redatte dal suo legale e, confusamente richiamando l'art.14, comma 4, della delibera 347/18/CONS, così dimentica i suoi allegati depositati che attestano a loro volta (laddove ce ne fosse bisogno) la segnalazione dei continui disservizi. Ebbene sì, il tentativo di aggrapparsi sugli specchi continua. Sul punto 2.3 Si arriva finalmente al culmine del farneticare laddove Vodafone addebita alla ricorrente una mancata ordinaria diligenza, richiamando addirittura "le regole della correttezza e della buona fede". L'assenza di una specifica indicazione dei fatti e del corrispondente articolo violato, la mancata prova della veridicità delle proprie affermazioni, il vano trascrivere articoli del codice civile, l'elucubrazione senza sostanza su principi e orientamenti della Cassazione e dell'Agcom, non solo testimoniano la carenza di argomenti validi, ma rappresentano soprattutto una assoluta mancanza di rispetto nei confronti dell'Organo decidente. Sul punto 2.4 Ciliegina finale sul mucchio di fanfaluche è l'asserzione che "l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto". Certo che è disattivo, ma questo contrattualmente solo da fine giugno 2021 –come risulta nel ticket tecnico del 09/06/21 che attesta l'attualità del rapporto al momento– nonostante la richiesta di risoluzione del marzo 2021, mentre è stato "disattivo" (ovvero disagiato ovvero non servito) per la persistenza del disservizio in tutto il periodo da marzo a giugno 2021. Si insiste pertanto nell'accoglimento integrale delle richieste formulate nell'istanza di definizione, chiedendo un'attenta valutazione dell'atteggiamento assunto da Vodafone e, laddove esistente, la liquidazione di un rimborso perché, disattese le richieste formulate nella precedente fase conciliativa, ha poi resistito in questa sede con motivi pretestuosi.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nelle proprie memorie difensive afferma quanto segue: Per la Vodafone Italia S.p.a., in persona del legale rappresentante p.t., con l'Avv. Andrea Pellegrin e l'Avv. Antonio Donato Monaco, congiuntamente e disgiuntamente; contro la Sig.ra Antonella Colombo; -I- -1.1 La Sig.ra con istanza prot. 113305 del 4.4.2022, 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 1.4630448. - II - -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 rileva di aver risolto positivamente, entro le tempistiche previste dalla normativa di settore, tutte le segnalazioni inviate 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, come peraltro confermato con apposita nota informativa . 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. -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 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). -2.4 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa

che l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto. 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. - Circa la richiesta di indennizzo per malfunzionamento della linea, si osserva che parte istante lamenta di essere rimasto senza connessione internet, sotto-lineando di non aver mai risolto il problema in maniera definitiva. Dall'esame dell'istanza presentata e dall'istruttoria svolta emerge come la vicenda de qua ruoti intorno al diverso inquadramento che le parti danno del disservizio, unico e persistente per l'istante, rappresentato, invece, da tre distinti guasti per il gestore. Occorre premettere che la delibera Agcom n. 179/03/CSP pone in capo agli ope-ratori l'obbligo di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (art. 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne deriva che, allorquando l'utente non può godere pienamente del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve il disservizio nel rispetto dei termini previsti, il primo ha diritto ad un indennizzo, a meno che l'operatore non dimostri che la problematica occorsa sia dipesa da causa ad esso non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c.. Tuttavia, si deve aggiungere che "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamenti della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione" (così delibera Agcom n. 69/11/CIR; conformi delibere Agcom n. 9/12/CIR, 34/12/CIR, 38/12/CIR, ecc.). Ebbene, nella documentazione agli atti risulta una pec, inviata da parte istante in data 11/03/2021, nella quale si sollecita l'operatore all'immediato ripristino della linea visto che il wi-fi, nonostante l'intervento di un tecnico, ha sempre presentato disfunzioni nella linea che successivamente si sono trasformate in un'assoluta impossibilità di utilizzo del servizio internet. Problematiche, queste, che si sono susseguite sino alla risoluzione del contratto avvenuta a fine giugno 2021, nonostante parte istante, con pec del 26/03/2021, chiedeva la risoluzione del contratto. L'operatore, nelle proprie memorie difensive, allega le schermate dei ticket tecnici dalle quali è possibile notare l'inoltro di tre segnalazioni di disservizio, con conseguenti interventi da parte di quest'ultimo: - intervento di marzo 2021 (a seguito di segnalazione dell'istante del 09/03/2021); - intervento di aprile 2021 (a seguito di segnalazione dell'istante del 14/04/2021); - intervento di giugno 2021 (a seguito di segnalazione dell'istante del 09/06/2021). C'è da segnalare che nel ticket che attesta l'intervento nel mese di aprile 2021 si legge che il problema è iniziato il 14/04/2021, preso in carico il 15/04/2021 e risolto il 20/04/2021, fatto che contraddice quanto sostenuto dallo stesso operatore nella

sua nota del 26/04/2021 nella quale afferma "in riferimento alle sue segnalazioni del 11/03/2021 e del 26/03/2021 Le confermiamo che, a seguito di un intervento tecnico effettuato in data 14/04/2021, è stato ripristinato.." Per cui è lo stesso operatore che ammette che il disservizio è stato rappresentato un mese prima (11/03/2021), ribadito il 26/03/2021 e non il giorno antecedente (14/04/2021), rispetto alla sua presa in carico del 15/04/2021. Si ritiene, dunque, di riconoscere all'istante ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13, comma 2, del Regolamento Indennizzi, di cui alla Delibera 347/18/CONS. In applicazione di quest'ultimo, considerato l'arco temporale indennizzabile – svolgentesi dal 11/03/2021, data di ricevimento del reclamo, fino al 20/04/2021, data della risoluzione della problematica, al netto dei quattro giorni di tempo a disposizione dell'operatore per fornire la risposta ai sensi della Carta dei servizi – si ritiene di riconoscere un indennizzo nella misura di euro 288,00. - In merito alla richiesta di indennizzo per mancata lavorazione della disdetta que-sta deve essere rigettata, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussi-stono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la sola possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti. Ciò conformemente a quanto sostenuto da Agcom che non ravvisa l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile per la ritardata disattivazione: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l'utente manifesta di non avere più l'interesse all'adempimento della prestazione, pertanto, al di là del di-sagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con il recu-pero o lo storno delle somme addebitate successivamente alla cessazione del contratto) ritine che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del con-tratto non comporti per l'utente un disagio indennizzabile.

DELIBERA

Articolo 1

1. Per le motivazioni illustrate in premessa, si riconosce un indennizzo di € 288,00 (duecentottantotto/00) in favore dell'utente ed a carico di Vodafone Italia S.p.A.., ai sensi del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13, comma 2, della Delibera 347/18/CONS.

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.

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

Campobasso, 30/12/2022

IL PRESIDENTE

Fabio Talucci
30.12.2022
16:39:21
GMT+01:00