

DELIBERA N.1

***** / VODAFONE ITALIA SPA (HO. MOBILE - TELETU)
(GU14/450511/2021)

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 01/02/2022;

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 la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni ([Co.re.com.](#)) della Regione Autonoma della Sardegna" e [ss.mm.ii.](#);

VISTA l’istanza di ***** del 20/08/2021 acquisita con protocollo n. 0341249 del 20/08/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio subito dall'istante.

L'operatore, inoltre, contesta fermamente le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi, avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi.

Evidenzia l'assenza di reclami e richiama l'approfondita raccolta di provvedimenti emanati dall'Agcom che confermano l'orientamento, ormai consolidato, secondo il quale gli indennizzi, nei casi in cui sia stata accertata l'effettiva responsabilità del gestore, devono essere riconosciuti a far data dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante.

Nel merito, eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/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".

Deduce, 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, nonché la mancanza di imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera.

In ultima analisi eccepisce che la domanda dell'utente deve essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno.

Sotto il profilo amministrativo e contabile precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 537,87.

3. Repliche dell'istante

L'utente ha, inoltre, inviato nei termini, il 27/12/2021, una memoria di replica con la quale richiama i reclami, già documentati in seno all'istanza introduttiva al presente procedimento di definizione (vedasi allegati 1 e 2 all'istanza GU14) e rileva come il convenuto gestore non abbia assolto all'onere probatorio sullo stesso ricadente in particolare non depositando in atti alcun dato di traffico finalizzato a dimostrare l'erogazione dei servizi nel periodo contestato.

L'istante insiste nella richiesta di indennizzo ex Art. 6 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, per l'intero periodo oggetto di contestazione e sull'indennizzo per mancata risposta ai reclami, considerato che egli ha fornito prova di aver notificato al gestore formali reclami scritti a mezzo Pec del 06/11/2020 e 10/02/2021 (vedasi allegato 2 all'istanza gu14).

Sull'insoluto esistente osserva che l'operatore si è limitata ad indicare la presenza di un insoluto pari ad euro 537,87 senza tuttavia determinarne la natura, mentre egli

ritiene non sia dovuto considerato che la risorsa telefonica versava in stato di interruzione (come dimostrato dall'assoluta assenza di traffico).

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente vanno esaminate le eccezioni formulate dall'operatore e precisamente:

- a) l'eccezione di inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione;
- b) L'eccezione di inammissibilità delle richieste risarcitorie formulate dall'istante.

In via preliminare si ritiene infondata l'eccezione sollevata dall'operatore circa l'ampliamento delle questioni oggetto del contendere, asseritamene operato nella presente istanza rispetto a quanto dedotto dall'utente con la precedente domanda di conciliazione. Deve, infatti darsi atto, della circostanza che le diverse istanze, quella riportata nel formulario UG (come successivamente integrata con nota del 19/05/2021, nota prodotta agli atti della presente procedura come All.3) e quella formulata nel GU14, pur nella loro imprecisione e genericità, descrivono il medesimo "accadimento storico" ossia l'assenza della linea telefonica, segnalata dall'utente con due reclami, l'ultimo dei quali, del 10/02/2021 con il quale si chiede anche la risoluzione del contratto senza oneri.

Giova rammentare sul punto che, secondo l'interpretazione consolidata dell'Autorità, la norma di cui all'art. 14 del Regolamento richiede non tanto che l'istanza di definizione sia "identica" a quella di conciliazione, quanto che essa abbia ad oggetto "la medesima controversia" già dedotta in primo grado.

Nel caso in esame tale condizione appare soddisfatta e pertanto può ritenersi accertato che il prodromico tentativo di conciliazione è stato esperito con riguardo a tutte le questioni riproposte dall'utente con il formulario introduttivo del presente procedimento di definizione.

Allo stesso modo va rigettata l'eccezione sub b) in considerazione del fatto che, nell'istanza di definizione non si rinvencono richieste risarcitorie.

Va detto, inoltre, che, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, le richieste risarcitorie, secondo un consolidato orientamento dell'Autorità, possono essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo.

Nel merito

Le domande formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento nei termini e secondo le quantificazioni che seguono.

In via generale occorre richiamare il principio per cui gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali e in caso di disservizio devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate.

Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto e della normativa, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che la problematica sia dipesa da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c..

Nel contempo è presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per un malfunzionamento, la proposizione del reclamo; a tal proposito, l'art. 6 comma 3, dell'all. A della delibera 347/18/CONS precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre, appunto, dalla data di proposizione del reclamo.

Tanto premesso e venendo al caso di specie, l'istante lamenta il malfunzionamento /interruzione della linea telefonica.

Il disservizio si sarebbe protratto dal 30/10/2020 (ma il reclamo inoltrato via pec è del 06/11/2020) al 10/02/2021, data in cui l'utente ha presentato il secondo reclamo manifestando, nel contempo, l'intenzione di recedere dal contratto.

L'operatore deduce l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto afferma di non aver ricevuto alcun reclamo e di non aver riscontrato nessuna anomalia nell'erogazione del servizio.

Le affermazioni dell'operatore, però, non sono supportate da alcuna prova che lo esoneri da responsabilità.

Ciò premesso, si ritiene che, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, l'operatore, non avendo dimostrato di aver erogato regolarmente il servizio, sia responsabile del disservizio dedotto in controversia; deve essere riconosciuto pertanto all'istante l'indennizzo di cui al combinato disposto dell'art. 6, commi 1 e dell'art. 13 comma 3, del Regolamento Indennizzi in ragione della natura affari della linea telefonica interessata al disservizio.

L'indennizzo si determina in complessivi € 2.136,00 così calcolati: € 12,00 pro die x 2 servizi (voce +dati) x 89 gg calcolati dal 13/11/2020 (dies a quo computato con riferimento alla data della prima segnalazione di disservizio avvenuta con pec del 6/11/2020, decurtata delle quattro giornate lavorative previste dalla Carta dei servizi dell'operatore per la risoluzione del guasto) al 10/02/2021 (data in cui l'utente ha comunicato l'intenzione di recedere dal contratto).

In questa prospettiva va in parte accolta anche la domanda di storno dell'insoluto, che tuttavia non potrà essere riferita all'intero ammontare dell'insoluto stesso, ma dovrà essere circoscritto alle fatture emesse per il periodo di durata dell'interruzione del servizio e per l'importo corrispondente alla mancata fruizione dello stesso.

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, in linea con quanto già disposto dall'Autorità (cfr Delibera Agcom 1/18/CIR) la richiesta non può essere accolta, in quanto il mancato riscontro alle segnalazioni relative al malfunzionamento è già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Non può essere, infine, accolta la richiesta del rimborso delle spese di procedura, stante la gratuità della presente procedura.

DELIBERA

Articolo 1

1. Accoglie parzialmente l'istanza della società ***** nei confronti di Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), per le motivazioni in premessa.

2. Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta pertanto a:

a). corrispondere, a favore dell'istante, l'indennizzo di € 2.136,00 per l'interruzione totale del servizio voce e dati;

b) stornare l'insoluto nei termini indicati in motivazione.

3. Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta, inoltre, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

5. 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.

Cagliari, 1 febbraio 2022

Il componente con funzioni
vicarie del Presidente
dr. Graziano Cesaraccio