

DELIBERA N. 11

*****/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/229148/2020)

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 11/03/2021;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

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 la convenzione tra AGCOM e Co.re.com. Sardegna del 27/03/2018, relativa all'esercizio delle funzioni di conciliazione nelle controversie tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale;

VISTA l’istanza di ***** del 15/01/2020 acquisita con protocollo n. 0017345 del 15/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società *****, codice fiscale/P.Iva *****, rappresentata dall'utente *****, codice fiscale *****, ha presentato in data 15/01/2020 l'istanza, ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu). Relativamente al Servizio di Fisso + mobile - Codice cliente o Numero contratto: 6.***536 - Tipo di contratto: Affari. Nel formulario descrive i fatti all'origine della controversia. Afferma che, fin dall'installazione avvenuta ad aprile 2019, si riscontravano ogni giorno problemi sia sul servizio Internet sia sul servizio voce che si interrompe a volte per alcuni minuti, talvolta per ore. Afferma di avere pertanto richiesto l'intervento dei tecnici, ma nonostante ciò il problema non sarebbe stato risolto perché, per avere la connessione si doveva ogni volta spegnere e riaccendere gli apparati e comunque la linea funzionava soltanto per qualche ora. In data 06/05/2019 avrebbe contattato pertanto l'operatore telefonicamente ed in seguito avrebbe inviato un fax. Tuttavia, il disagio perdurava. Conseguentemente, l'utente cambiava operatore. L'operatore gli avrebbe pertanto addebitato "costi di recesso". Chiede pertanto:

1. la chiusura della posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione;
2. l'indennizzo per il grave disservizio subito per € 800,00;
3. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami per € 300,00;
4. il riconoscimento delle spese di procedura per € 100,00

In data 26/02/2021, l'utente depositava controdeduzioni alle memorie dell'operatore in cui insiste nelle richieste presentate nel formulario, precisando di avere presentato numerosi reclami telefonici.

2. La posizione dell'operatore

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 della *****. Deduce la carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio, in quanto l'istante si limiterebbe ad indicare un arco temporale generico nel quale si sarebbero verificate varie tipologie di disservizi che, semplicemente, elenca in via del tutto approssimativa. Contesta fermamente le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto le linee attive e correttamente funzionanti sui propri sistemi, come peraltro rilevabile dalle fatture accluse alla memoria difensiva (all. 1). Rileva che per contro l'utente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore.

Secondo l'operatore è 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. Pone in rilievo che la presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi o altro assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. Nel merito eccepisce l'inammissibilità di qualsiasi richiesta risarcitoria in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Evidenzia che mancherebbe nell'istanza dell'utente una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Precisa, ad ogni buon conto, che la decisione assunta dalla ***** di interrompere del tutto il pagamento delle fatture emesse dal mese di ottobre 2019 ad oggi ed allegate alla presente memoria, per un importo insoluto complessivo di € 9.191,35, è assolutamente illegittima ed arbitraria, essendo del tutto evidente che l'avvenuta contestazione di alcune voci non poteva comunque giustificare l'integrale omesso pagamento dei documenti contabili emessi dal gestore, nei quali erano comprese voci non contestate ed in cui era registrato ingente traffico telefonico. Sotto il profilo amministrativo e contabile precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di € 9.191,35. Per quanto sopra esposto chiede il rigetto integrale delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto. In via subordinata, infine, chiede 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 € 9.191,35.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, occorre esaminare l'eccezione sollevata dall'operatore con riferimento all'inammissibilità di qualsiasi richiesta risarcitoria in base a quanto stabilito dall'art. 20, comma 4, della Delibera 353/2019/CONS. L'eccezione è infondata. L'art. 20 del Regolamento di procedura ai commi 4 e 5 prevede che "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. Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno". In primo luogo, non si rinvengono istanze che non possano essere oggetto di definizione ai sensi del predetto articolo. In ogni caso anche le domande qualificate come risarcitorie possono in questa sede essere convertite, secondo un consolidato orientamento dell'Autorità, in domande conformi alle norme anzidette. In sostanza è possibile convertire le eventuali istanze risarcitorie nelle ipotesi d'indennizzo previste dal Regolamento in materia di indennizzi.

Nel merito, si osserva che l'utente lamenta di essere rimasto ripetutamente senza il servizio internet, precisando che per avere la connessione era costretto a riavviare gli apparati. Sottolinea di non avere mai risolto il problema. La fattispecie è pertanto inquadrabile all'interno dell'ipotesi contemplata dall'art. 6, comma 2, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (di seguito Regolamento in materia di indennizzi) per cui "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.”

Il comma 3 dell'art. 6 dispone inoltre 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.”. Infatti, secondo l'art. 3, comma 4 della Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249 (ALLEGATO A alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003 con le modifiche approvate con la delibera n. 73/11/CONS) “I servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione.”.

Correttamente l'operatore sottolinea che il riconoscimento dell'indennizzo per tale fattispecie è subordinato alla previa presentazione di un reclamo ai sensi dell'art. 13, comma 1.

Ebbene, l'utente afferma di avere presentato numerosi reclami telefonici: tuttavia, in questi casi l'operatore indica un codice al fine di tracciare il reclamo che, nella specie, non viene indicato dall'utente.

Si evidenzia che l'onere di provare l'invio del reclamo incombe sull'utente. Ad ogni modo quest'ultimo ha in effetti allegato al fascicolo dell'istanza di conciliazione la copia di un reclamo inviato via fax dalla Società ***** che risulta dal sito internet della ***** una Società afferente alla ***** medesima. Tale reclamo è stato inviato in data 06/05/2019 al numero 800034622 che viene indicato nel sito Vodafone come un numero verde al quale inviare la documentazione.

Manca nel fascicolo del procedimento una risposta a tale reclamo che renda conto in maniera dettagliata dei motivi tecnici del malfunzionamento e, del resto, nelle memorie, l'operatore si limita ad asserire la mancanza di un reclamo.

Né è possibile desumere dalle fatture, come sostenuto dall'operatore, la prova del funzionamento continuo del servizio internet.

Dunque, ai fini della determinazione dell'indennizzo si individua come dies a quo la data del reclamo, il 06/05/2019. Riguardo all'individuazione del dies ad quem può essere ragionevolmente considerata la data in cui è stata presentata l'istanza di conciliazione (19/11/2019). Infatti, l'utente riferisce di non avere mai risolto il problema e nell'istanza di conciliazione afferma di avere cambiato operatore.

Dunque, ai sensi del citato art. 6, comma 2, del Regolamento in materia di indennizzi si determina l'indennizzo dovuto in € 591,00 (n. 197 giorni dal 06/05/2019 al 19/11/2019 * € 3,00). Va inoltre valutato che l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari e si applica pertanto l'art. 13 del Regolamento in materia di indennizzi che al comma 3 prevede in questo caso il raddoppio della misura dell'indennizzo. Dunque, l'indennizzo complessivamente spettante in relazione alla fattispecie del malfunzionamento del servizio è pari ad € 1.182,00.

Per i motivi sopra esposti, stante l'assenza di una risposta al reclamo, spetta inoltre all'utente l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

In base agli articoli 8 e 11 dell'allegato A alla delibera Agcom n. 179/03/CSP qualora l'utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta deve essere adeguatamente

motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della segnalazione. Ciò al fine di soddisfare l'esigenza di dare all'utente un riscontro chiaro, esaustivo ed univoco e idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato (in questo senso si veda anche Corecom Emilia-Romagna, delibera 384/18). La stessa Autorità ha più volte sottolineato che "la ratio sottesa all'obbligo dell'operatore di dare riscontro ai reclami dell'utente sta nell'opportunità di instaurare e garantire una corretta dialettica tra le parti contrattuali (così, Agcom, delibera 57/11/CIR).

Si ritiene pertanto dovuto l'indennizzo previsto per la mancata risposta la reclamo che si liquida, ai sensi dell'art. 12 Regolamento in materia di indennizzi, in € 300,00. L'istanza con la quale l'utente chiede di chiudere la posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione si ritiene non meritevole di accoglimento. Tale richiesta si presenta generica e non strettamente inerente alle circostanze relative al disservizio subito che, comunque, trova sufficiente ristoro nel riconoscimento degli indennizzi sopra determinati. Diversamente opinando si creerebbe un irragionevole squilibrio delle prestazioni contrattuali, in virtù del fatto che l'utente ha comunque fruito del servizio, sia pure in maniera irregolare e discontinua.

In merito alla circostanza dedotta dall'utente relativa all'addebito in fattura di "costi di recesso", si osserva come la stessa si presenta allo stato di una generica asserzione. La contestata fattura non è stata prodotta dall'utente e ciò preclude a questo CORECOM di valutare se effettivamente l'operatore ha addebitato costi di recesso e, comunque, di valutare, se gli addebiti in essa contenuti siano legittimi.

Si rileva infine l'inammissibilità della richiesta dell'operatore di disporre lo storno della somma oggetto di delibera dall'importo totale dell'insoluto. Non rientra, infatti, rientra tra i poteri del Corecom, ai sensi dell'art. 20 del Regolamento di procedura, disporre la compensazione delle somme in contestazione tra le parti. L'accoglimento parziale dell'istanza giustifica la compensazione integrale delle spese di procedura.

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** a corrispondere all'istante, nei termini di cui in motivazione:
 - la somma di € 1.182,00 (euro millecentottantadue/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio ai sensi dell'art. 6, comma 2, del Regolamento in materia di indennizzi.
 - la somma di € 300,00 (euro trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 12 del Regolamento in materia di indennizzi
 - a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
- 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.

Cagliari, 11 marzo 2021

LA PRESIDENTE

Luisa Anna Ronchi