

## DELIBERA N. 31

\*\*\*\*\* / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/236390/2020)

### Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 06/07/2021;

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 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, scaduta il 31/12/2020 e successivamente prorogata fino al 31/12/2021 a seguito della delibera del Consiglio dell’Autorità n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020 e della successiva presa d'atto del CORECOM Sardegna (delib. n. 1 del 8 gennaio 2021);

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 29/01/2020 acquisita con protocollo n. 0042041 del 29/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'utente \*\*\*\*\*, codice fiscale \*\*\*\*\*, ha presentato in data 29/01/2020 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).

Servizio di Telefonia fissa

Tipo di contratto: Privato

Espone che l'utenza sulla linea n. 079\*\*\*\*35 veniva attivata in data 02/03/2017 e che, sin dall'attivazione, si riscontrava la totale assenza sia della linea voce che della linea dati internet.

Afferma di avere pertanto inviato disdetta a mezzo raccomandata A/R.

Riferisce che nonostante ciò l'operatore Vodafone continua ad emettere fatture.

Per questi motivi, chiede:

- 1) l'indennizzo per malf funzionamento del servizio, relativamente al periodo 02/03/2017 al 13/05/2017, per 72 giorni x € 12,00 (servizio voce ed adsl), il tutto per un totale di € 864,00;
- 2) lo storno delle fatture emesse per il periodo di durata del disservizio descritto in premessa per l'importo corrispondente alla mancata fruizione del servizio;
- 3) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami, pari a € 2,50 al giorno dalla data di invio del reclamo 13/03/2019, fino alla data dell'udienza di conciliazione per un importo totale di € 300,00;
- 4) il pagamento delle spese di procedura in favore del rappresentante. –

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in €: 1.314, 00.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore evidenzia l'infondatezza delle richieste dell'istante in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio.

Precisa, innanzitutto, che non risultano presenti segnalazioni aventi ad oggetto eventuali malfunzionamenti o disservizi.

Pone in rilievo che l'utente ha manifestato la volontà di disdire il contratto in data 24/03/2017 con apposita richiesta ricevuta da Vodafone il 06/04/2017 (cfr. all. 1).

La società conferma la correttezza del proprio operato gestionale e rileva l'assenza di reclami scritti inviati da parte ricorrente nel periodo in contestazione.

Richiama in proposito 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."

Evidenzia 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.

Richiama, a tal riguardo, 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 (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n. 65/15/CIR, n. 22/16/CIR). In virtù di quanto sopra esposto, chiede che la domanda di indennizzo avanzata sia rigettata. 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".

Ne deriverebbe, 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.

Mancherebbe, inoltre, secondo l'operatore una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente avrebbe prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore. Per mero tuziorismo difensivo, precisa che l'eventuale arco temporale interessato dal disservizio non potrà, in ogni caso, superare la data del 24/03/2017, ovvero il momento in cui l'utente ha manifestato la volontà di recedere.

Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di € 271,02.

### **3. Motivazione della decisione**

L'istanza di definizione può essere parzialmente accolta nei limiti di seguito precisati.

Dalle risultanze istruttorie emerge che l'utente ha manifestato la volontà di disdire il contratto in data 24/03/2017 con apposita richiesta scritta ricevuta da Vodafone il 06/4/2017. Si tratta, dunque, di un'ipotesi di recesso anticipato dal contratto.

Le condizioni generali del contratto, precisamente l'art. 19 per il servizio ADSL e gli artt. 7 e 19 per il servizio di telefonia vocale fissa prevedono che il recesso è efficace decorsi 30 giorni dalla data di ricezione della raccomandata.

Nel caso di specie gli effetti del recesso decorrono dunque dal 06/05/2017. Dunque, oltre quest'ultima data, il contratto cessa di produrre effetti.

Nondimeno si osserva che, dalla stessa disdetta risulta anche che l'utente ha lamentato un malfunzionamento del servizio. Si ritiene che nella specie si sia verificata un'ipotesi di indennizzo per malfunzionamento, come previsto dall'art. 6, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, di seguito Regolamento in materia di indennizzi), ai sensi del quale "In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a € 6,00 per ogni giorno d'interruzione".

L'utente ha infatti diritto ad una fornitura regolare del servizio che nel caso concreto non è stata garantita, tanto da indurre l'odierna istante a richiedere lo scioglimento del vincolo contrattuale. Per il periodo in cui il contratto era in essere tra le parti e le relative prestazioni dovevano essere reciprocamente eseguite, l'operatore non ha in questa sede dimostrato che il malfunzionamento sia dipeso da cause ad esso non imputabili, come richiesto dai principi in materia di ripartizione dell'onere probatorio.

Sul punto, vi è un consolidato orientamento giurisprudenziale e dell'Autorità, per cui "Qualora l'utente lamenti il malfunzionamento del servizio, l'operatore, per andare esente da responsabilità, è tenuto a fornire la prova, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., che l'inadempimento è stato determinato da causa a lui non imputabile. In mancanza di tale prova, l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, da calcolarsi dall'inizio del malfunzionamento (escluso il numero di giorni previsto per la risoluzione del guasto) sino al momento dello scioglimento del vincolo contrattuale." (così, ad esempio, Agcom, delibera 117/10/CIR) Pertanto, sussiste un'ipotesi di malfunzionamento del servizio. Il malfunzionamento è stato appunto segnalato insieme alla disdetta e l'operatore avrebbe dovuto comunque indennizzare la controparte per il disservizio subito per il periodo in cui il contratto era in essere.

Per quanto riguarda l'individuazione dell'arco temporale in cui si è verificato il disservizio occorre prendere in considerazione come data iniziale per il calcolo dell'indennizzo, la data della segnalazione del disservizio, avvenuta il 24/03/2017, a mezzo della lettera di disdetta; la data finale è appunto quella in cui il vincolo contrattuale è stato sciolto, ovvero, come detto, il 06/05/2017, dunque, il disservizio è durato 43 giorni.

Per quanto sopra esposto l'indennizzo si determina in € 258,00 (€ 6,00 x 43 giorni) per ciascun servizio non fruito dall'utente, quindi, l'indennizzo per malfunzionamento

complessivamente riconosciuto è pari ad € 516,00 (servizio voce e servizio ADSL). L'istante chiede inoltre lo storno delle fatture emesse dall'operatore, tuttavia, le stesse non sono state prodotte in questo procedimento.

Dunque, non è possibile valutare se sussistono i presupposti per lo storno delle fatture. Conseguentemente, va rigettata la relativa domanda di storno.

Va, infine, analizzata l'istanza di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

La richiesta è infondata. Non si può infatti prescindere dal considerare che con la lettera del 24/03/2017, l'utente, più che effettuare un reclamo, ha inteso manifestare la volontà di sciogliere il vincolo contrattuale. In altri termini, non vi era l'intento di ottenere una risposta o la risoluzione del disservizio e di ripristinare così un dialogo con l'operatore, che è proprio lo scopo del reclamo e del relativo indennizzo per mancata risposta al reclamo. Ciò viene anche dimostrato dalla circostanza che i fatti risalgono al periodo gennaio – marzo 2017, mentre l'istanza di conciliazione è stata presentata soltanto il 13 marzo 2019.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** L'operatore Vodafone è tenuto:

- a corrispondere € 516,00 (cinquecentosedici/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio ai sensi dell'art. 6, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS)

-a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento della presente determina 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, 6 luglio 2021

LA PRESIDENTE  
Luisa Anna Ronchi