

**DELIBERA N. 152/2019 XXX - VODAFONE ITALIA X (HO.MOBILE -
TELETU) (GU14/51789/2018)**

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 01/10/2019;

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 dalla delibera n. 296/18/CONS e, da ultimo, dalla delibera 353/19/CONS ;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di XXX del 29/11/2018 acquisita con protocollo n. 0211163 del 29/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

Vista la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 01/10/2019;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presenziato all'udienza di conciliazione, tenutasi in data 20/11/2018, ed ha presentato istanza di definizione in data 29/11/2018.

L'istante lamenta malfunzionamento della linea, nei confronti della società Vodafone Italia X (Ho.Mobile - Teletu), d'ora in poi Vodafone. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- Per circa 16 settimane la linea voce era inutilizzabile;
- Tentava di effettuare diversi reclami. Non potendo utilizzare il telefono fisso, per le ragioni sopra descritte, tentava di chiamare dal cellulare, attivo con altro operatore, ma una voce preregistrata lo invitava a chiamare da un'utenza Vodafone;
- Per più giorni si recava da un vicino di casa per segnalare telefonicamente il disservizio e gli veniva garantito un intervento mai prestato;

- Tramite un'associazione per la difesa dei consumatori inviava reclamo a Vodafone in data 30/05/2018 in cui esponeva il disservizio e richiedeva rimborso di quanto pagato per il servizio non fruito. Il reclamo rimaneva priva di riscontro.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) Rimborso di quanto pagato per la linea voce in relazione al periodo di malfunzionamento;
 - b) Indennizzo per il disservizio arrecato (più di 4 mesi di linea fissa in totale disservizio entrata/uscita);
 - c) Rimborso fatture per il periodo passato senza linea voce (da inizio marzo 2018);
 - d) Indennizzo per mancata risposta ai reclami e mancata risoluzione del disservizio.
- Quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in euro 1.000,00.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare l'operatore eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste non formulate nel GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione.

Nel merito, rispetto alla contestazione di un disservizio nell'utilizzo del servizio telefonico che si sarebbe protratto per oltre quattro mesi, il gestore conferma di aver regolarmente gestito l'unica segnalazione pervenuta da parte del ricorrente circa l'asserito mancato funzionamento della linea. Difatti, eseguite le verifiche del caso, l'operatore provvedeva alla chiusura della pratica, avendo l'utente comunicato che sarebbe stato assente per 30 giorni. Sulla contestazione delle fatture precisa che, in virtù di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 gg. dalla loro emissione, pertanto in assenza di contestazioni si intendono accettate dall'utente. Infondata risulta la domanda nel caso di reclami tardivi: non essendo possibile per motivi di riservatezza produrre i dettagli del traffico telefonico oltre un periodo di sei mesi, e venendo dunque meno la possibilità di dimostrare l'effettuazione del traffico, si concreta una lesione del diritto di difesa del gestore. Inammissibile, infine, qualsiasi richiesta risarcitoria del danno avendo, in ogni caso, chiuso positivamente il procedimento ex art. 5 avviato dall'utente.

Il gestore conferma dunque di aver compiuto quanto di sua spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata ed evidenzia come parte ricorrente non abbia prodotto prove, a sostegno della propria tesi, tali da comportare una dichiarazione di responsabilità del convenuto.

Sotto il profilo amministrativo e contabile segnala che l'utente è attivo e presenta un insoluto pari ad euro 61,98.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare deve darsi atto che la controversia promossa con la domanda di conciliazione ha ad oggetto le medesime questioni riproposte in sede di definizione. In proposito giova rammentare che, secondo l'interpretazione che ne ha dato costantemente l'Autorità (nonché l'intestato Corecom da ultimo con delibera n. 96/2019), 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 considerato che i disservizi di cui alle odierne doglianze appaiono analoghi a quelli lamentati in prima istanza.

Per quanto riguarda l'ulteriore eccezione sollevata dall'operatore, va rilevato che la stessa risulta infondata, atteso che l'istante non avanza alcuna richiesta risarcitoria in termini di danno e l'operatore omette qualsivoglia allegazione probatoria a sostegno di quanto asserito.

Tanto premesso, le richieste formulate da parte istante vengono trattate congiuntamente e parzialmente accolte come nel seguito.

Punto di partenza imprescindibile è il principio generale secondo cui "i servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazione in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione" (All. A della delibera 179/03/CSP, art. 3, comma 4). In tale frangente è onere dell'operatore che si voglia liberare da qualsiasi addebito di responsabilità dimostrare che il malfunzionamento, e perciò l'inesatto adempimento, è dipeso da cause a lui non imputabili. In mancanza di prove, il pregiudizio si presume subito (*ex multis*, Delibera Agcom 17/18/CIR). L'istante colloca i malfunzionamenti a marzo 2018. Dalla documentazione in atti, tuttavia, risulta l'invio di un unico reclamo, datato 30/05/2018,

con il quale cui l'istante, per il tramite di un'associazione di consumatori, rappresenta al gestore il malfunzionamento della linea voce specificando che, nel corso di contatti telefonici, il servizio clienti gli aveva garantito un intervento in realtà mai prestato. Il reclamo richiedeva altresì il rimborso di quanto pagato in relazione al servizio voce non fruito. Sul punto, il gestore replica di aver gestito correttamente l'unica segnalazione ricevuta, di aver *“eseguito le verifiche del caso salvo, poi, chiudere la pratica de qua avendo l'utente comunicato che sarebbe stato assente per circa 30 giorni”*. A riprova della propria tesi difensiva il gestore rimanda alla schermata del ticket aperto perché *“...Il cliente non chiama e non riceve”*. Se la prima delle operazioni ivi descritte, datata 06/07/2018, prevede l'esecuzione di test di linea, l'ultima, datata 11/07/2018, ne evidenzia la chiusura: *“Il cliente sarà assente per 30 giorni. Riaprirà il guasto al suo rientro, pertanto abbiamo concordato chiusura del TT”*. In questo lasso di tempo si inseriscono, inoltre, la richiesta, pervenuta all'intestato Corecom in data 04/07/2018, per l'adozione di un provvedimento d'urgenza ai sensi dell'art. 5 dell'allora vigente Regolamento 173/07/CONS e la memoria offerta in atti in data 12/07/2018 ai sensi del comma 6, art. 5, del predetto Regolamento. In data 17/07/2018 viene emesso il provvedimento temporaneo che dispone la *“riattivazione dell'utenza telefonica ... entro il giorno lavorativo successivo al ricevimento del presente provvedimento e fino alla conclusione della procedura conciliativa, avendo cura di comunicare con urgenza l'avvenuta riattivazione alla parte istante ed allo scrivente Servizio”*. Se è vero che l'istante non ha mai contestato la circostanza della concordata chiusura del ticket, è pur vero che non sono presenti in atti evidenze tali da escludere, fatta eccezione per il periodo di 30 giorni, la responsabilità del gestore sulla tardiva ottemperanza all'ordine impartito con il provvedimento d'urgenza, con conseguente prolungamento del disservizio patito dall'utente. Come manca pure, andando a ritroso, qualsiasi elemento che escluda la responsabilità dell'operatore sulla corretta e regolare gestione del disservizio nelle tempistiche previste da contratto o che giustifichi, sotto il profilo tecnico, il disservizio e il perdurare dello stesso. Da ciò deriva il diritto dell'istante all'indennizzo ex art. 6, comma 1, del Regolamento Indennizzi in virtù del quale *“In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio accessorio, pari ad euro 6 per ogni giorno d'interruzione”*. *Dies a quo* per la liquidazione dell'indennizzo, ai sensi del comma 1, art. 13 Regolamento indennizzi, è la data di presentazione del reclamo del 30/05/2018; *dies ad quem* la data di effettivo

ripristino della funzionalità del servizio del 22/10/2018, per complessivi 145 giorni, a cui sono da sottrarre 32 giorni (i 30 concordati dalle parti, più i 2 riconosciuti per l'ottemperanza al provvedimento d'urgenza). Pertanto, la somma dovuta a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio ammonta ad euro 678,00 (euro 6,00 pro die*113).

La mancata somministrazione del servizio voce rende inoltre indebita ogni richiesta di pagamento per il suddetto servizio, essendo venuto meno il rapporto sinallagmatico tra le parti del contratto. Ne deriva l'obbligo per l'operatore di rimborsare all'utente quanto percepito in relazione ai giorni di disservizio. La richiesta di rimborso di quanto corrisposto al gestore viene dunque accolta, fermo restando quanto appena considerato per l'individuazione dei giorni di malfunzionamento effettivamente indennizzabili. In ultimo, la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami viene respinta.

L'unico reclamo presente in atti – inviato via PEC - porta la data del 30/05/2018, pertanto il gestore, considerati i 45 giorni riconosciuti per la risposta, poteva offrire il proprio riscontro sino al 14/07/2018. Dalle risultanze istruttorie, come già risulta dai precedenti paragrafi, emerge che le parti erano in contatto per la risoluzione del servizio prima della scadenza del termine, tanto che si accordavano per chiudere il ticket e riaprirlo dopo un periodo di pausa.

Si dispone pertanto il rigetto della richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Per questi motivi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA

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

2. La società Vodafone Italia X (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 678,00 (seicentosestantotto/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamenti;

3. La società Vodafone Italia X (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta inoltre al rimborso di quanto corrisposto al gestore per il servizio voce per il periodo interessato dal malfunzionamento;

4. La società Vodafone Italia X (Ho.Mobile), è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. 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.

Bologna, 01/10/2019

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi