

## **DELIBERA N. 52**

\*\*\*\*\* / **VODAFONE ITALIA SPA (HO. MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/419758/2021)**

### **Il Corecom Sardegna**

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 30/11/2021;

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 29/04/2021 acquisita con protocollo n. 0202866 del 29/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

A seguito dell'udienza di conciliazione convocata per il giorno 12/03/2021, conclusasi con mancato accordo, l'istante \*\*\*\*\*, rappresentato da - \*\*\*\*\* nella persona di \*\*\*\*\*, avviava il summenzionato procedimento 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), finalizzato alla definizione della controversia in essere con la società Vodafone TeleTu.

L'istante depositava memorie, documenti e repliche.

L'istante nelle memorie fa presente che le difficoltà col gestore nascono fin dal 21 maggio 2020, giorno in cui il servizio di telefonia fissa sulla linea 070/\*\*\*\*\*3 veniva "interrotto per motivi tecnici". A nulla servivano interlocuzioni con il gestore, dapprima telefoniche, poi scritte visto che in data 08/06/2020 veniva inviato un reclamo a mezzo raccomandata che rimaneva inevaso. L'istante concludeva facendo presente che il 10/09/2020, attivava presso il Corecom Sardegna un procedimento mirato ad ottenere un provvedimento temporaneo e nella stessa data anche Istanza di Conciliazione lamentando:

- Mancata risposta al reclamo del 08/06/2020;
- Fatturazioni puntuali nonostante l'interruzione del servizio;

Nell'istanza odierna conclude chiedendo:

1. Indennizzo per omesso riscontro al reclamo del 08/06/2020.
2. Indennizzo per sospensione del servizio dal 01/05/2020 al 30/04/2021 pari ad € 2.737,50.
3. Annullamento delle fatture successive all'inizio del disservizio.

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

La società Vodafone Italia Spa - Tele Tu deposita memorie nei termini eccependo la presenza nella procedura di definizione di domande eccedenti quelle presenti nel tentativo di conciliazione, l'infondatezza in fatto e diritto delle richieste di parte ricorrente non essendovi stata alcuna anomalia significativa, ricordando parallelamente che il "fatto colposo del creditore" possa diminuire proporzionalmente l'indennizzo. La società di telefonia conclude precisando che l'utente, attivo, risulta debitore di un insoluto di € 281,67 chiedendo il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante perché infondate in fatto e in diritto.

### 3. Motivazione della decisione

Entrambe le parti partecipavano all'udienza di cui all'art. 16 comma 4 Delibera 353/19/CONS tenutasi in data 20/10/2021 che si concludeva con un mancato accordo.

Preliminarmente vanno esaminate le eccezioni dell'operatore e nella fattispecie, la presenza di domande eccedenti rispetto a quelle formulate nell'istanza che avvia il procedimento per il tentativo di conciliazione. È principio ormai consolidato che *“Ai fini dell'ammissibilità della domanda in sede di definizione è sufficiente accertare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, nel senso che non si richiede che le istanze siano identiche ma che la questione discussa sia la medesima”*.

Ebbene, dalla documentazione in atti, emerge che l'istanza di conciliazione inoltrata al Corecom riguardava esattamente le medesime doglianze fatte valere nella controversia che oggi ci occupa, ovvero:

1. L'annullamento di tutte le fatture emesse relative al periodo di disservizio;
2. la richiesta di un indennizzo per mancata risposta al reclamo;
3. la richiesta di un indennizzo per sospensione arbitraria del servizio.

Certamente il 10/9/2020, ovvero alla data di deposito dell'istanza di conciliazione da parte del Melis, gli importi richiesti erano diversi ma la questione dibattuta è pienamente coincidente a quella trattata nella sede odierna.

Questo comporta il rigetto delle eccezioni preliminari di inammissibilità e improcedibilità per mancato esperimento del tentativo di conciliazione sollevate dalla compagnia telefonica.

Nel merito, in ordine alle richieste dell'istante questo decisore osserva quanto segue.

La prima doglianza relativa al mancato riscontro al reclamo spedito il 08/06/2020, ricevuto il 15/06/2020, appare documentata (è presente agli atti copia della ricevuta di ritorno e copia del reclamo) ma infondata.

Il riscontro al reclamo avviene via SMS in data 30/06/2020 e fa riferimento all'esistenza di un problema tecnico “di zona” non meglio precisato.

Il 09/07/2020 la compagnia telefonica, sempre a mezzo SMS inviato all'utenza mobile dell'istante, ribadisce che sul disservizio è all'opera il reparto tecnico specialistico.

Lo stesso contenuto dei messaggi allegati dall'utente è presente negli screenshot presenti nelle memorie nei quali si fa presente che la segnalazione è stata “presa in carico”.

L'invio degli SMS comporta il rigetto della richiesta di indennizzo per “mancata risposta ai reclami” in quanto gli sms prodotti dall'istante attestano che l'operatore ha comunque instaurato un dialogo con l'utente stesso a seguito della proposizione del reclamo.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le ulteriori richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

La richiesta dell'istante di liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento della linea telefonica n. 070/\*\*\*\*\*3 può ritenersi parzialmente accoglibile, atteso che la società Vodafone Italia Spa - Tele Tu non ha fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica relativamente al mancato funzionamento del servizio telefonico segnalato dall'istante a decorrere dal mese di maggio 2020.

Inoltre, detta società non ha fornito evidenza della copia della documentazione di dettaglio del traffico in entrata e in uscita limitandosi ad affermare la chiusura del relativo ticket in data 14 luglio 2020 ovvero poco dopo la presa in carico del reparto tecnico.

Nello specifico si deve rilevare che al punto 2.2 delle memorie il gestore di telefonia dapprima afferma che “nessuna anomalia” si sarebbe mai verificata. Ma questa statuizione viene parzialmente corretta nelle righe successive delle stesse memorie dove si fa presente che, sì, ci sarebbe stata una “problematica tecnica” nella zona di residenza dell'utente, comunque “presa in carico” e “chiusa” pochi giorni dopo, ovvero il 14/07/2020. La prospettazione dell'esistenza di un disservizio, tuttavia di breve durata viene contraddetta dalle considerazioni della stessa Vodafone Italia Spa - Tele Tu al punto 2.4 delle memorie dove si fa riferimento all'art. 1227 c.c. e al fatto che l'indennità “non sarebbe dovuta per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza.

Di fatto Vodafone Italia Spa - Tele Tu al punto 2.4 sembra ipotizzare che vi sia stato un lungo periodo di disservizio e che comunque il creditore “in qualche modo” abbia concorso alla causazione del danno. La compagnia però non ipotizza la tipologia di condotta colposa che avrebbe posto in essere il creditore (che peraltro si è tempestivamente rivolto al Corecom Sardegna) e comunque il riferimento ad un disservizio “protratto nel tempo” mal si concilia con l'ipotesi di un “disservizio di brevissima durata” di cui Vodafone Italia Spa - Tele Tu scrive nelle stesse memorie poche righe prima.

Quest'ultima tesi, ovvero quella del “disservizio di brevissima durata” è palesemente smentita dalle comunicazioni dello stesso gestore all'interno della procedura d'urgenza finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo avviata dall'istante il 10/09/2020. Nella procedura anzidetta è lo stesso gestore ad ammettere che l'interruzione della linea fissa permane anche nell'autunno 2020 e prosegue fino a tutti i primi mesi del 2021.

Orbene, il disservizio lamentato dall'istante non solo non ha avuto pronta risoluzione, ma il gestore, nonostante l'avvio di due procedimenti innanzi al Corecom, non ha trovato soluzioni per le criticità lamentate.

Sul punto, si deve rilevare che il protrarsi del disservizio per oltre dieci mesi, oltre a non essere giustificato da un rapporto di intervento tecnico, non esime la società Vodafone Italia Spa - Tele Tu dal fornire prova dell'impossibilità tecnica di risoluzione entro 72 ore del guasto e dell'invio della preventiva informativa resa all'utente, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP. Si deve evidenziare che il malfunzionamento del servizio telefonico indennizzabile si protrae per il numero di 319 giorni, calcolati come segue.

L'individuazione del 15/06/2020 quale dies a quo prende le mosse dalla data di ricevimento della Raccomandata A/R di reclamo da parte di Vodafone Italia Spa - Teletu.

Il dies ad quem viene individuato al 30/04/2021 (data di proposizione dell'istanza di definizione).

Tale significativo periodo di interruzione del servizio è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Vodafone Italia Spa - Tele Tu ed implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di € 6,00 pro die secondo quanto previsto dall'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi che prevede che *“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.”* Viene inoltre in rilievo il comma 3 del medesimo articolo per cui *“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.”*

Si ravvisa dunque nel caso di specie l'applicabilità dell'art. 6 e non, come prospettato da parte istante, dell'art. 5 del regolamento sugli indennizzi, in quanto appare in tutti i documenti agli atti il riferimento ad un'interruzione per motivi tecnici. Pertanto, considerati i 319 giorni di interruzione del servizio si quantifica l'indennizzo in € 1.914,00 (millenovecentoquattordici,00) oltre a interessi legali a decorrere dalla data di proposizione dell'istanza.

La terza doglianza ha ad oggetto la fatturazione dei servizi di telefonia fissa a seguito dell'interruzione e merita accoglimento integrale. A seguito dell'interruzione del servizio si presuppone l'impossibilità per l'istante assoluta di eseguire traffico telefonico. D'altro canto Vodafone Italia Spa - Tele Tu non allega nemmeno una fattura che provi l'utilizzo del servizio nel periodo successivo al 21/05/2020.

Pertanto si ravvisa la necessità di una regolarizzazione della posizione contabile/amministrativa dell'istante attraverso l'annullamento delle fatture emesse dal 1 luglio 2020 e il ricalcolo delle fatture che riguardano il periodo compreso tra il 21 maggio 2020 e il 30 giugno 2020, già interessato dall'interruzione del servizio.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** In parziale accoglimento dell'istanza nei confronti di Vodafone Italia Spa - Tele Tu per le motivazioni di cui in premessa è tenuta a:

- corrispondere in favore dell'istante, tramite assegno o bonifico, l'indennizzo di € 1.914,00 (millenovecentoquattordici,00) oltre a interessi legali a decorrere dalla data di proposizione dell'istanza;
- regolarizzare la posizione contabile/amministrativa dell'istante attraverso l'annullamento delle fatture emesse dal 1° luglio 2020 e il ricalcolo delle fatture che riguardano il periodo compreso tra il 21 maggio 2020 e il 30 giugno 2020, già interessato dall'interruzione del servizio;

- 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, 30 novembre 2021

Il componente con funzioni  
vicarie del Presidente  
Graziano Cesaraccio